

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Mallorca, Puerto de Pollensa, hotell Don Miguel, 30. juli - 13. august 2010. Krav om prisavslag grunnet diverse mangler.

Dato

..

Saksnummer

157/10

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 3+1

Reisens pris: kr.27.000

Saken gjelder:

Reise til Mallorca, Puerto de Pollensa, hotell Don Miguel, 30. juli - 13. august 2010. Krav om prisavslag grunnet diverse mangler.

Klager har i det vesentlige anført:

På Vings nettsider med info om hotellet er det avbildet en nyere bygning med innbydende bassengområde. Det står riktignok at hotellet består av flere bygninger, men at gjestene ved Don Miguel har tilgang til alle fasiliteter.

Dette medfører ikke riktighet.

Klagerne hadde ikke tilgang til det bassenget som er avbildet.

Klagernes leilighet lå ikke i bygningen på bildet, men i et annet eldre bygg.

Klagerne oppfattet annonseteksten slik at 3-romsleilighetene lå i de nyere bygningene.

Klagerne kontaktet resepsjonen med forespørsel om å få bytte leilighet, men det lot seg ikke gjøre.

Ved valg av leilighet valgte klageren «3 roms med stor balkong».

Det fikk de ikke. Balkongen de fikk var så liten at det ikke gikk an å sitte på den.

Det er videre opplyst i annonsen under aircondion «Ja delvis».

Klagernes leilighet hadde ikke aircondition overhode, ikke bygget for øvrig heller.

I tillegg er avstanden til strand og sentrum feil.

Klagerne krever kompensasjon.

Ving har i det vesentlige anført:

Det fremkommer av informasjonen på Vings nettsider at anlegget Don Miguel består av en nyere og en eldre del. Leilighetene i de to delene er beskrevet individuelt, og det går klart frem at det er leilighetene i den nye delen som har luftkondisjonering. Ving skriver ikke at 3-romsleilighetene har stor balkong.

Ving skriver ikke i informasjonen at gjestene har tilgang til alle fasiliteter.

Informasjonen på nettsidene inneholder en billedserie også fra den gamle delen av hotellet.

Når man bestiller på Vings nettsider går det frem om man bestiller ny eller gammel del.

Klagerne bestilte leilighet i den gamle delen.

Ving opplyser i informasjonen om hotellet at de ulike bygningene har ulik avstand til stranden. Vings avstandsbeskrivelse er fra den delen som ligger nærmest stranden.

Gjestene var ikke i kontakt med Vings representanter i løpet av oppholdet.

Ving er av den oppfatning at klagerne har fått innkvartering som bestilt, og at det ikke har vært feil eller mangler ved denne. Ving finner ikke å kunne etterkomme klagernes krav.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Det fremgår av Vings beskrivelse av hotellet at det består av flere bygninger med varierende avstand til strand og sentrum. Tre av bygningene er nyere enn de øvrige. Leilighetene i de nyere bygningene har tilgang til en liten solterrasse med basseng. Det fremkommer videre at det er aircondition i de tre nye bygningene.

Det står ikke noe om størrelsene på balkongene.

Treroms leiligheter finnes så vel i den nyere som eldre del.

Leilighetene i den nyere delen er dyrere enn leilighetene i den eldre delen.

Klagerne bestilte ikke leilighet i den nyere delen.

Nemnda er av den oppfatning at klagerne i det vesentlige har fått innkvartering i henhold til det avtalte, og at det følgelig ikke er grunnlag for prisavslag.

Nemnda bemerker for øvrig avslutningsvis at det er en forutsetning for eventuelt prisavslag for mangler at manglene ikke avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jf pakkereiseloven § 6-2.

Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre / enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klagerne tok mangelen opp med hotellet. Klagerne tok ikke manglene opp med Ving etter at hotellet ikke kom frem til en tilfredsstillende løsning.

Ving fikk følgelig ikke anledning til å avhjelpe mangelen.

Eventuelle mangler gir da uansett ikke rett til prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene.

Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.