

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. leilighetens beliggenhet.

Dato

05.10.2016

Saksnummer

288/15P Utsatt fra møtet 4/16

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. leilighetens beliggenhet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 2 personer med innkvartering i en 2-romsleilighet på Atlanta, Parga, Hellas i perioden 20.07.15 - 03.08.15.

Klager ble innkvartert i en nybygd leilighet nr. 8 som avviker vesentlig i forhold til de øvrige leilighetene. Leilighet nr. 8 fantes ikke da klager bestilte sin reise i september 2014. Da bestod anlegget av 7 leiligheter, alle beliggende i tilknytning til bassengområdet og med en fantastisk utsikt over Parga by og havn. Leiligheten klager fikk tildelt lå i underetasjen under bassenget, og hadde en vesentlig dårligere beliggenhet enn de øvrige leilighetene, og var i tillegg ca. 10 kvm mindre enn det de hadde bestilt og betalt for.

Hotellet hadde kun 7 leiligheter på bestillingstidspunktet. Alle 7 lå rundt bassenget. Det viste også Vings katalog og beskrivelse av stedet. I tillegg ble klager fortalt dette av venner som har bodd på dette stedet flere ganger. Det å bo ved bassenget og ha fantastisk utsikt som på bildene, var eneste grunn til at klager booket om til dette stedet.

Det var ingen sittegruppe med bord inne i leiligheten. Det fantes kun en sofa stående langs en vegg. Klager mener dette ikke var en 2-roms leilighet, men en 1-roms leilighet med sovealkove, det var skyvedør til sovedelen.

Klager flyttet uke 2 fordi leilighet nr. 7 hadde den beliggenheten de hadde bestilt. Klager var fullstendig klar over at dette var en 1-romsleilighet, og bemerket også dette. For øvrig var den kun et par kvm. mindre enn den første leiligheten de fikk tildelt. Allikevel hadde den en bedre løsning enn den de hadde uke 1, og med en god mulighet til å sitte innendørs.

Når det gjelder vannet som kom inn på altanen i kjellerleiligheten, så viser klagers bilder tydelig dette. De har aldri sagt at dette var en lekkasje, men at det fosset inn vann da de spylte bassengområdet om morgenen.

Ving sier at de ikke lover rom hvor man kan se bassengområdet. Klager mener dette er uriktig. Hotellet hadde kun 7 leiligheter da klager bestilte sin reise og alle disse 7 lå i en halvsirkel rundt bassengområdet.

Klagers bilder viser en helt annen utsikt enn den som beskrives i Vings reisekatalog.

På dette anlegget er det kun leilighet nr. 8 som er vendt ut mot gaten, de to andre leilighetene det snakkes om har gavlveggen ut mot gaten og er for øvrig skjermet mot gaten med en levegg.

Det at ingen andre har tatt seg bryet med å klage skriftlig slik klager har gjort, er på ingen måte noen dokumentasjon eller bekreftelse på at dette er ok.

Kompensasjonen klager har blitt tilbudt dekker så vidt forskjellen mellom 1 og 2-roms leilighet noe som klager mener må kompenseres. De mener også at de bør få kompensasjon for at Ving har solgt noe som ikke fantes da klager bestilte sin reise og som har en betydelig dårligere beliggenhet.

Klager hadde store forventninger til turen og oppholdet basert på Vings beskrivelse av stedet og venners opplevelser av stedet.

Klager krever minimum kr 10.000 i kompensasjon.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Det ble ikke bekreftet spesiell utsikt fra leilighetene på Altana ved salg av disse leilighetene.

Hotellet tar samme pris for 2-roms leilighetene, over eller under bassengområdet.

Leilighetene er omtalt med spiseplass på balkongen.

Vings representanter ble først kjent med at det rant vann ned på klagers balkong den 24. juli. Dette ble fulgt opp med hotellet med det samme og de ville sørge for at dette ikke gjentok seg. Ving kan ikke se at dette ble nevnt igjen i tiden frem til de valgte å flytte fra leiligheten.

Når det gjelder beliggenhet skiller Ving på beskrivelse av utsikt i forhold til hotellets beliggenhet og utsikt fra leilighetene. Dersom leilighetene har spesiell utsikt slik som mot hav, basseng eller omgivelsene, og de er markedsført med dette og det er mulig å bestille spesiell utsikt, er kompensasjon berettiget om man ikke får utsikt i henhold til avtalen. Det er i dette tilfellet ikke bekreftet spesiell utsikt fra leiligheten.

I henhold til omtalen av hotellet ligger dette i et område med lokaltrafikk. Ving har ikke fått andre klager fra gjester som har bodd i den aktuelle leiligheten eller hotellet med omtale av trafikken eller klager på den. To andre leiligheter i anlegget vender også ut mot denne veien.

Ving tar forbehold om at interiørbilder som vises er typeeksempler og at alle leiligheter og rom ikke behøver å se slik ut. Selv om det er bestilt en 2-roms leilighet på ca. 44 kvm kan det være avvik i forhold til størrelsen og utforming innen et hotell, men uten at dette påvirker prisen. Ving har fått målt opp den aktuelle leiligheten og har blitt informert om at den er på ca. 35 kvm.

På grunn av at klager ikke fikk innkvartering i henhold til den omtalen Ving hadde av hotellet da reisen ble bestilt, har de tilbudt klager et reisegavekort på kr 5.000.

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

Nemnda bemerker:

En pakkereise 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 turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Nemnda legger til grunn som uomtvistet at leiligheten klagerne ble tildelt ikke var en del av det som fremgikk av prospektet da klageren bestilte reisen, fordi denne leiligheten da ikke var bygget. Det er også uomtvistet at den var ca. 20% mindre enn de øvrige leilighetene. Dessuten hadde den en annen beliggenhet med en annen utsikt enn de øvrige 7 leilighetene, som alle lå rundt bassengområdet. Nemnda legger videre til grunn at det rant vann inn på terrassen hver gang bassengområdet ble spylt. Det er opplyst at leiligheten var bygget inn under bassenget.

Klageren fikk bytte leilighet den siste uken av oppholdet, til en 1-romsleilighet. Det er opplyst at denne kun var et par kvadratmeter mindre enn den leiligheten de flyttet fra, og at prisforskjellen pr. uke mellom 1- og 2-roms leiligheter var kr 2.100 i henhold til prisene for 2016.

Nemnda legger til grunn at klageren ikke fikk det produktet han bestilte. Nemnda er enig med klageren i at når det i prospektet er avbildet 7 leiligheter med utsikt over bassenget, og hele anlegget besto av 7 leiligheter på bestillingstidspunktet, er det å bli plassert i en 8., nybygd leilighet under bassenget en mangel ved reisen som bør føre til et prisavslag. Leiligheten var mer enn 20% mindre i areal enn den leiligheten han hadde bestilt og betalt for. Den hadde en annen utsikt og lå slik til at man måtte gå ut av hotellområdet for å få tilgang til bassenget. I tillegg ble vann fra bassengområdet skylt ned på klagerens terrasse. I uke nr. 2 fikk han en leilighet med riktig beliggenhet, men med kun 1 rom.

Nemnda finner etter en samlet vurdering av klageren bør få et prisavslag på 25% av reisens pris, avrundet til kr 7.500.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på 25% av reisens pris, avrundet til kr 7.500.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lise Skogrand Bø, Star Tour AS, Benedicte Tørresby, Apollo Reiser 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.