

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag fordi leiligheten ikke hadde havutsikt som lovet ved bestilling.

Dato

18.10.2018

Saksnummer

2018-02349

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to voksne og et barn under to år med innkvartering i en ett-romsleilighet med markterrasse, Seafront, Select Family på Family Life Tres Vidas, Bahia Feliz, Gran Canaria i perioden 03.02.2018 - 10.02.2018. Tillegg for Seafront, kr. 425 per voksen, totalt kr. 850. Reisens totalpris kr. 21.759.

Klager var ikke fornøyd med:

- Feil type rom/leilighet

Reisen ble bestilt per telefon med en svensk medarbeider hos TUI den 01.12.2017. Valget av hotell ble inngående drøftet med salgsmedarbeideren som bekreftet at leiligheten hadde liggestoler og havutsikt, noe som var avgjørende for klagers valg av bosted fordi de skulle reise med et barn som skulle sove midt på dagen. Det fremgår direkte av billetten at bestillingen ble foretatt via telefon, jf. ordet «service fee». Videre fremgår det at det var bestilt havutsikt, jf. ordet «seafront»

Da de ankom Bahia Feliz ble de innkvartert i en leilighet som ikke hadde den avtalte havutsikten. Guiden opplyste at den bestilte leiligheten ikke hadde havutsikt. Dette til tross for betegnelse «seafront».

Klager ba om en forklaring på hvorfor leiligheten kostet ekstra i forhold til en leilighet med «begrenset havutsikt». Guiden på hotellet opplyste en «seafront» leilighet var dyrere fordi den var nærmere fasilitetene på hotellet. Klager viste i den forbindelse til en avgjørelse i Pakkereisenemnda av 22. oktober 2010, sak nr. 2010-136. TUI's representant ville ikke forholde seg til en syv år gammel avgjørelse fra nemnda og avviste klagen.

Klager mener reisen led av en mangel da leiligheten ikke hadde havutsikt, jf. betegnelsen "seafront". Klager kontrollerte billetten som reglene foreskriver, men de hadde ingen

grunn til å tro at de ikke fikk havutsikt. Leilighetens beskrivelse på TUI's nettsider mener klager er uten betydning da reisen ble bestilt per telefon.

Klager stiller spørsmål om hvorfor TUI bruker betegnelsen "seafront/ mot havet" når leilighetene ikke vender mot havet.

Klager krever et prisavslag på totalt kr. 5.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TUI anfører at klager bestilte leilighet med markterrasse, Havside/Seafront og Select Family. Under beskrivelsen av denne leilighetstypen på TUI's nettsider, gis det ingen informasjon om spesiell utsikt, slik det fremgår av beskrivelsen av andre ettromsleiligheter på Tres Vidas.

TUI viser til Alminnelige vilkår for pakkereiser hvor følgende fremgår: 7.2. d) Dokumenter etc.: Kunden plikter å kontrollere at billetter og reisedokumenter er i samsvar med bestillingen.

Klager fikk tildelt den leilighetstypen han hadde bestilt og betalt for. I og med at leiligheten ikke led av mangler, måtte klager betale et tillegg i prisen dersom han ønsket å flytte til en annen leilighet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

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.

Reisen det klages over ble bestilt over telefonen. Det er uenighet om hvilke opplysninger som ble gitt under samtalen om betegnelsen "seafront".

Etter nemndas syn tilsier alminnelig språkbruk at en leilighet som har beliggenhet i "seafront" vender mot havet. Det samme gjør det faktum at leiligheten kostet mer enn leilighetene med "begrenset havutsikt". Arrangørens forklaring om at prisforskjellen kommer av at "seafront"-leilighetene ligger nærmere diverse fasiliteter er ikke noe som kommer frem av prospektet. Så vidt nemnda kan forstå er betegnelsen i ettertid endret for å samsvare med virkeligheten.

Slik nemnda ser det har klageren ikke fått det han bestilte og betalte for. Reisen led derfor av en mangel som gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag. "Seafront"-beliggende leiligheter kostet kr. 850 mer enn leiligheter med begrenset havutsikt. Klageren brukte i tillegg en del tid på å klage i løpet av ferieuken. Dette gir liten feriefølelse.

Nemda har delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og de to forbrukerrepresentantene anbefaler etter en samlet vurdering at klageren gis et prisavslag på 20% av reisens pris, avrundet til kr. 4.400.

Mindretallet, de to bransjerepresentantene finner at prisavslaget ikke bør overstige kr. 2.000.

Vedtak blir truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 20% av reisens pris, avrundet til kr. 4.400.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ingvild Bjørnstad (Forbrukerrådet)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Malin Tengheden Løken (Ving Norge AS)