

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. leilighetens beliggenhet.

Dato

11.11.2016

Saksnummer

60/16P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. leilighetens beliggenhet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte innkvartering i for seg og sin datter i en 2-romsleilighet på Parque Santiago 3 i Playa de Las Americas, Tenerife i perioden 14.02.16 - 21.02.16

Klager regnet med at de ville få tildelt en leilighet med utsikt og en balkong med sol, men de så rett inn i en murvegg og balkongen var i skyggen hele dagen, kun litt sol i et hjørne etter kl. 16.00.

På grunn av lang tids sykdom hadde klager ikke overskudd til å forhandle om bytte av leilighet eller pakke kofferten på nytt. Klager mener det er Vings ansvar at alt skulle fungere slik de hadde forventet til en pris på kr 16.000 som de betalte for reisen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

På Parque Santiago 3 selger Ving en rekke ulike leilighetstyper. Leilighetstypene beskrives på Ving.no og det kommer frem i teksten at det er hyggelige leiligheter med varierende planløsning, noen er litt slitte. Balkong eller terrasse av varierende størrelse og utsikt. Bildene som presenteres på Ving.no stemmer med virkeligheten.

Det er også bilder av hotellområdet som viser til variasjonen av beliggenhet

Klager har bestilt reise via Ving.no søndag 24. januar like før kl. 22.30. På billetten fremkommer det at kunden har bestilt 2-roms leilighet. Det fremkommer ikke av bestillingen at de har bestilt utsikt eller sol på balkongen. Klager fikk tildelt en leilighet som bestilt. Leiligheten led ikke av noen feil eller mangler.

Den 14. februar like etter ankomst sendte Ving ut en velkomst SMS med informasjon om hvordan klager kunne nå Ving.

Under viktig informasjon på kundenes reisebevis informerer Ving om at dersom det er noe du ikke er tilfreds med på reisemålet oppfordrer Ving til å kontakte reiselederen på reisemålet. For å kunne søke om kompensasjon for eventuelle feil eller mangler er det en forutsetning at Ving får muligheten til å hjelpe deg under oppholdet.

Klagers datter har vært i kontakt med Ving på reisemålet. Den 18. februar sendte klagers datter SMS og forhørte seg om en utflukt. Ving påpeker at hun fikk raskt svar tilbake, samt at kundens datter takket for rask tilbakemelding.

Dersom klager hadde tatt kontakt og lagt frem sin misnøye vedrørende leilighetens beliggenhet, ville Ving agert og hatt mulighet til å bistå. Klager skriver i brev datert 4. mars at datteren ikke er medvirkende i klagen. Brev mottatt fra klager 22. februar 2015 er forfattet på vegne av både mor og datter. Ving legger derfor til grunn at de legger frem klagen sammen og var sammen på reisen.

Klager skriver at hun grunnet sykdom, ikke hadde mulighet til å informere Ving. Ving synes det er leit at kunden var syk, men mener at det med dagens teknologi, ikke er anstrengende å sende en SMS.

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. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet.

Det fremgår at klageren ikke har bestilt eller betalt for noen spesiell utsikt. Hun har da etter hva nemnda forstår i utgangspunktet fått det hun betalte for. Det er opplyst i Vings prospekt at leilighetene har noe forskjellig beliggenhet.

Ving har anført at dersom klageren hadde tatt kontakt på stedet ville arrangøren hatt en mulighet til å flytte klageren til en leilighet med en annen beliggenhet. Klageren tok imidlertid ikke opp saken på reisemålet, men klaget først etter hjemkomst. Etter nemndas syn er da klageretten i dette tilfellet ikke i behold.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klageren i dette tilfellet får prisavslag.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Lise Skogrand Bø, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.