

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag da rommet ikke hadde havutsikt.

### Dato

19.06.2018

### Saksnummer

2018-00893

### Tjenesteytere

Reisegiganten AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for fem personer med innkvartering i en leilighet med to soverom "premium" på Porto Drach Aparthotel, Porto Cristo, Mallorca i perioden 25.03.2018 - 30.03.2018. Totalpris kr. 28.906.

Leiligheten var presentert med havutsikt og klager betalte ekstra for å få havutsikt. Utsikten de fikk var fin, men det var ikke havutsikt. Hotellet ligger slik til at det er helt umulig å få glimt av havet selv om de skulle ha stått på taket av hotellet. Hotellet ligger inntil en elv som snor seg rundt en fjellhøyde som stiger loddrett ca. 30-40 meter over elven som blokkerer utsikten mot havet, og man må ca. en kilometer nærmere sentrum før man kan få denne utsikten.

Klager krever refusjon av halvparten av oppgraderingsprisen de betalte for å få havutsikt. Klager finner det urimelig at Reisegiganten kan kalle det havutsikt når man kun ser en båthavn og hotellet ikke ligger ved havet.

Klager krever et prisavslag på kr. 500.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte to to-roms leiligheter med havutsikt og frokost den 15.03.2018. Etter at han hadde betalt, byttet klager selv til en tre-roms leilighet "premium" med frokost via "bytte hotell-muligheten" i bookingen. Reisegiganten refunderte mellomlegget på kr. 643 til klager.

Reisegiganten har ingen informasjon om at tre-romsleiligheten har havutsikt.

Reisegiganten viser til hotellbekreftelse/voucher og klagers nye bestillingsbekreftelse/

reisedokument der havutsikt ikke lenger står oppført, kun en leilighet med to soverom premium. Hotellet oppgir selv at mange av leilighetene har havutsikt, ref. bilde fra hotellets romkategorier.

Til tross for at klager ikke hadde bestilt havutsikt, fikk de likevel en leilighet med utsikt over havet/marinaen. Hotellet ligger ved en liten "fjord" som kommer inn fra åpent hav. Her finnes det også en liten marina.

Reisegiganten har solgt dette hotellet i mange år og det er første gang de får klage på at utsikten ikke er havutsikt. Reisegiganten stiller seg uforstående til dette da man klart og tydelig ser havet fra flere av hotellets leiligheter. Hotellet har rom med havutsikt/"sea view". Marinaen er en del av denne havutsikten.

Reisegiganten kan ikke se at det foreligger noen feil eller mangler som gir krav på kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Reisegiganten AS.

### **Nemnda bemerker**

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Dokumentene som er vedlagt saken viser at klageren byttet sin opprinnelige bestilling - to leiligheter med ett soverom og "seaview" - med en større leilighet med to soverom. Hotellvoucheren for den siste leiligheten angir ikke noen spesiell utsikt. Til tross for dette fikk klageren samme utsikt som han ville ha fått fra de to ett-romsleilighetene.

Klageren hevder at hotellet ligger slik til at ingen av leilighetene har sjøutsikt. Man har utsikt til en marina. Det vedlagte kartet viser at marinaen ligger innerst i en bukt som går inn fra havet. Hva som er sjø- eller havutsikt er et definisjonsspørsmål. Etter nemndas syn er utsikt til en marina som ligger i en bukt som går inn fra Middelhavet "utsikt over sjø". Motsetningen fremgår av romoversikten. På dette hotellet er det "Back View Cuevas street".

Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke å kunne anbefale at klageren gis prisavslag.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klageren gis prisavslag.

**Nemndas representanter**

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)