

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om 50% prisavslag på reisens pris som følge av mangler vedrørende størrelse og bekvemmelighet på tildelt rom under oppholdet.

### Dato

..

### Saksnummer

54/14P

### Tjenesteyter

Solgården

### Saken gjelder:

Krav om 50% prisavslag på reisens pris som følge av mangler vedrørende størrelse og bekvemmelighet på tildelt rom under oppholdet.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt et opphold på Solgården i Alicante i Spania i tidsrommet 17.12.13 til 07.01.14. Ved bestilling opererer Solgården med 3 ulike priskategorier og siden klager også året før hadde hatt opphold på Solgården, bestilte hun samme priskategori og rom som tidligere med tanke på rommets størrelse, bekvemmelighet og beliggenhet.

Rommet klager fikk tildelt var på under 10 kvm med et minibad på 2x2m.

Møblene var gamle og rommet bar preg av å være et reserverom.

I tillegg var det en stigning med bakker til rommet. Hun klaget derfor omgående til Solgården. Tilbakemeldingen var at Oslo-kontoret ikke har noe med romfordelingen å gjøre. Klager finner dette merkelig når man har betalt for en bestemt romkategori.

Hun fikk tilbud om å dele rom med en annen gjest, men avslo.

Klager krever 50% prisavslag på reisens pris.

### Solgården har i det vesentlige anført:

Klager bestilte for sitt opphold i 2012/2013 et rom i kategori E (enkeltrom, standard). Hun ble den gangen plassert i et rom med kategori E+ som er kategorien over fordi det ikke var flere rom ledig i den lavere kategorien som klager hadde bestilt.

Hun fikk således en oppgradering. Året etter bestilte hun på nytt et opphold på tre uker i samme kategori. Ved ankomst ble hun plassert i et E-standard rom som bestilt. Klager gjorde Solgården oppmerksom på at hun helst ville bo på samme rom som sist, men det var dessverre ikke mulig siden rommet allerede var opptatt.

Hun fikk tilbud om å bytte rom, men valgte å bli boende i det tildelte rommet.

Solgården opererer med tre kategorier for enkeltrom; Økonomirom, Standard og Standard Pluss der størrelse og utstyrsnivå er forskjellig. Selv om klager fikk et mindre rom enn året før, inneholdt rommet det samme utstyr og de samme fasiliteter.

Prisen som klager har betalt inkluderer reisen, full pensjon, rom, aktiviteter, underholdning m.m.

Solgården finner ikke grunnlag for å imøtekomme klagers krav om 50% refusjon av prisen.

### **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.

Nemnda kan etter å ha gjennomgått saksdokumentene ikke se at den reisen klageren kjøpte og betalte for, lider av en mangel som kan føre til prisavslag.

Klageren har bodd på Solgården en gang tidligere, nemlig i 2012/2013.

Ved dette oppholdet hadde hotellet ikke ledige rom i den kategorien hun hadde bestilt og betalt for. Hun ble følgelig oppgradert og fikk et bedre rom i kategori E+.

I perioden 17. desember 2013 til 7. januar 2014 ble klageren innlosjert på et rom som tilsvarte den romkategorien hun hadde betalt for, nemlig kategori E (enkeltrom, standard).

Nemnda kan etter dette ikke se at reisen lider av en mangel som kan føre til prisavslag.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noe prisavslag i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Cecilie Asak Oftedahl, Forbrukerrådet., Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbeek, Apollo Reiser AS, Christine J. Tang, Detur Norway 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.*