

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet manglende balkong.

### Dato

13.02.2018

### Saksnummer

2017-02743

### Tjenesteytere

Ticket

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer med innkvartering i en ett-romsleilighet med frokost og middag på Hotell Europalace, Playa del Ingles, Gran Canaria i perioden 14.10.2017 - 28.10.2017. Totalpris kr. 25.080. Leiligheten skulle ha balkong over marknivå.

Klager var ikke fornøyd med:

- Manglende aircondition
- Balkong/markterrasse

Ved bestilling av reisen hos Ticket på Lagunen la klageren spesielt vekt på at de ønsket leilighet med balkong. Dette ble bekreftet muntlig med beskjed om at alle leiligheter som var ettroms hadde balkong på bakside ut mot hage. Selv om det var ønskelig med balkong mot havet, ble denne leiligheten bestilt.

Da klager kom hjem, tok de kontakt med Ving for å sjekke muligheter for å oppgradere til leilighet med utsikt mot havet. Dette hadde ingenting med sol å gjøre, det har ganske enkelt å gjøre med at klager liker å sitte på balkongen å prate litt utover kvelden før leggetid. Det hadde også betydning å komme litt opp i høyden pga. bråk. Klager forholdt seg til den informasjonen de fikk av Ticket ved bestilling. Ving viser til at det ikke er noen garanti for å få leilighet med balkong. Etter klagerens syn er det en sak Ving får ta med Ticket og ikke klageren.

Klageren hadde ikke bedt om en oppgradering til en to-roms leilighet med terrasse. De ba om en leilighet med balkong som bekreftet av Ticket ved bestilling.

Når det gjelder aircondition har klager ikke krevd dette. Det de påpekte er at det ikke nytter å sette inn en vifte i en leilighet som ikke har mulighet for luftutskiftning. Dette er som å sette inn en vifte i en lukket badstue.

Det er korrekt at klager ble kontaktet av en representant fra Ving etter at de tok kontakt med Ticket, da de følte de ikke hadde fått det de var enig om ved bestilling. Klager fikk tilbud om å flytte til et annet hotell til en kostnad opp mot 500 euro + all bespising. Klager takket nei da tilbudet ble økonomisk uoversiktlig. De tok igjen kontakt med Ticket hvor reisen ble kjøpt.

Bestillingen av balkong til reisen var viktig, men det som ble vesentlig på denne reisen, var at det ikke var muligheter for luft inn på soverom pga. innebygget svalgang. Hvis leiligheten hadde ligget høyere opp ville muligheten for luftgjennomstrømning fra terrasse til soverom vært tilstede.

Klager anfører at Ticket og Vings påstand om at balkong og markbalkong er det samme, stemmer ikke. Klageren har lagt ved en beskrivelse av balkong fra Wikipedia: En balkong er et fremspring på en husfasade (over første etasje) der gulvet ofte er en fortsettelse av gulvet i rommet innenfor.

Klager krever full refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klageren bestilte reisen en måned før avreise. På dette tidspunktet var utvalget redusert. I korrespondansen fra klager var også område viktig, ref. e-post av 15.10 «Ving tilbød bytte av hotell fra Auropalace til Tamaran som ligger et helt annet sted enn det vi ønsket.» Flere alternativ ble presentert for klager.

Selgeren informerte klageren om at hun ikke hadde personlig kjennskap til Europolace, men tok utgangspunkt i det som var beskrevet om hotellet på Ving sine nettsider og ga denne informasjonen til klager, samt viste bildene. Klager valgte ut fra den informasjonen de fikk og bestilte opphold på Europolace.

Klageren kontaktet Ticket fra Gran Canaria lørdag 14. oktober angående beliggenheten de hadde fått. Ticket kontaktet Vings servicekontor på Gran Canaria, der det ble avtalt at de skulle kontakte hotellet og klager for å se på mulige løsninger. Ticket ringte klager to ganger denne dagen og fikk bekreftet under samtale at Ving hadde kontaktet dem, men dessverre var det ikke mulig å få byttet leilighet den dagen. Manager på hotellet skulle være tilbake søndag og da skulle de se på saken igjen. Ut fra e-post fra klager 15.10 og 21.10 ble det ikke en løsning i saken.

Ticket garanterer ikke beliggenhet eller utsikt som ikke er beskrevet i rombeskrivelsen. Av reisebekreftelsen fremgår det at klager har bestilt romkategorien ett-roms leilighet. Altså ingen beskrivelse av type uteplass eller utsikt.

Det fremgår av chat som klager hadde med Ving at det heller ikke her ble bekreftet type uteplass, kun beskrevet at leiligheten lå vendt mot hage. Denne chaten var ikke Ticket kjent med før de fikk den oversendt fra klager. Ticket har blitt enige med klager om at han skulle rette et skriftlig krav om kompensasjon direkte til Ving.

Ving viser i tilsvaret til nemnda til at selger hos Ticket opplyser, slik det fremgår av informasjon om saken, at det må ha oppstått en misforståelse hvis klageren fikk forståelsen av de de ville få en leilighet med balkong under oppholdet. Leilighetene på Europalace selges med både balkong og terrasse.

Ut i fra hotellbeskrivelsen på ving.no må en være forberedt på å kunne få balkong eller terrasse, uavhengig av om man bestiller en ett- eller to-roms leilighet.

I henhold til chatten som klager hadde med en av Vings selgere før avreise ønsket de en solvendt leilighet. Selger bekreftet at leiligheten som var bestilt lå mot hage. Selger bekreftet videre at han ikke hadde informasjon om hvor det er sol. På spørsmål om det er andre alternativer ledig med balkong mot havet, bekreftet selger at det ikke var noe slikt alternativ ledig.

Etter ankomst til hotellet fikk klager bo i en to-roms leilighet med terrasse. De ble således oppgradert fra en ett-roms til en to-roms leilighet. To-roms leilighetene har, slik omtalen av leilighetene viser, balkong eller terrasse, slik ett-roms leilighetene også har. Leiligheten er ikke solgt med aircondition. Det finnes i henhold til omtalen vifte i leilighetene.

Slik loggen fra reisemålet viser, kontaktet klager Vings stedlig representanter da de kom til hotellet 14. oktober og ba om bytte til leilighet med balkong. I kontakten med hotellet forstår Vings representant det slik at dette kan gå i orden. Dagen etter, 15. oktober, ble det informert om at det ikke er andre alternativer ledig med balkong. Klager ønsket da å bytte hotell og det ble fulgt opp. Ving hadde ikke et annet alternativ ledig som klager var interessert i. Samme dag bekreftet klageren til Ving at de ikke ønsket å bytte hotell.

Ving hadde etter dette ikke kontakt med klageren i tiden frem til avreise fra hotellet 28. oktober. Vings representant på stedet må ha forstått det slik etter kontakten 15. oktober at de godtok leiligheten de hadde fått. Dersom Vings representanter hadde blitt kontaktet igjen og bedt om videre oppfølging av et senere bytte innen hotellet til en leilighet med balkong, ville dette blitt fulgt opp. Selv om alt er fullt ved ankomst, har hotellene jevnlig avreiser og et bytte kan da gå i orden senere i løpet av oppholdet.

Vings representanter har ikke kjent til at klager opplevde det vanskelig å bo på bakkeplan i forhold til utlufting via svalgang. Denne er overbygget av sikkerhetsgrunner. Ving er ikke kjent med om vinduenes øvre del kan åpnes.

Ving ser av tilbakemeldingene fra Ticket at de forsøkte å få kontakt med klager senere under oppholdet, men ikke lykkes å oppnå kontakt på telefon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ticket/Ving 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.

Nemnda presiserer innledningsvis at det er Ticket som er klagerens avtalemotpart. Det er da Ticket klageren skal forholde seg til. Hvis Ving ikke har effektivert den bestillingen som ble lagt inn av Ticket på riktig måte er dette et forhold mellom Ticket og Ving.

Etter å ha gjennomgått sakens dokumenter legger nemnda til grunn at klageren ikke fikk den leiligheten han hadde bestilt. Han bestilte en ett-roms leilighet og fikk beskjed om at denne vendte mot hagen. I følge Ving ble han, uten at han fikk beskjed om det, "oppgradert" til en to-roms leilighet som vente mot bassenget, og etter bildene og dømme var uteplassen en integrert del av bassengområdet.

Så vidt nemnda kan se har klageren ikke blitt lovet at leiligheten skulle ha aircondition. En overbygget svalgang som eneste luftemulighet fra et soverom er imidlertid langt fra optimalt. Luften i en slik gang er normalt stillestående.

Vings stedlige representanter tok, slik nemnda ser det, ikke tak i det forhold at klageren var feilplassert i en to-roms leilighet. Av loggen ser det ut til at man fant samtaler med klageren lite fruktbare.

Etter hjemkomst kontaktet Ticket Ving, og skrev blant annet følgende:

"Som jeg forklarte deg på telefonen har jeg etter at kunden kom hjem funnet ut at de har fått feil leilighet i forhold til det som ble bestilt.

Kunden fikk en 2-roms leilighet mot basseng i 10-etasje bygningen. Men 1-roms leilighet (som kunden bestilte) ligger i 2-etasje bygningen mot omgivelser, ref. deres hjemmesider: 1-romsleiligheter (ca. 32 m<sup>2</sup>) med kombinert sove- og oppholdsrom. De

ligger i toetasjers-bygningen og har utsikt mot omgivelsene. Ref.Hotelinfo: Facing garden –tse nedenfor.

Det forundrer meg at da jeg kontaktet Ving sitt servicesenter at de i ikke oppsøker kunden men bare tar en telefon. Dersom det hadde blitt gjort ville de oppdaget at kunde hadde fått feil leilighet.”

Pakkereisenemnda legger etter dette til grunn at det som ble levert led av mangler. Klageren ble feilplassert i en to-roms leilighet som han ikke hadde bestilt. Leiligheten hadde intet funksjonelt uteareal, noe som var viktig for klageren og som ble presisert i bestillingsprosessen. I tillegg legges det til grunn at det var svært vanskelig å få brukbar temperatur på soverommet, all den stund det i realiteten ikke var noen friskluftskilde å åpne soveromsvinduet ut mot.

Etter en samlet vurdering anbefaler nemnda at klageren gis et prisavslag på 50% av reisens pris, avrundet til kr. 12.500.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 50 % av reisens pris, avrundet til kr. 12.500.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Hanne Åsell (TUI Norge AS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)