

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag for å ha fått hotellrom i stedet for leiligheter med kjøkkenfasiliteter.

Dato

07.10.2014

Saksnummer

92/14P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag for å ha fått hotellrom i stedet for leiligheter med kjøkkenfasiliteter.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans familie hadde bestilt en ukes reise til Gran Canaria og skulle ha to 1 roms leiligheter med kjøkkenfasiliteter på hotell Riviera Marian i Playa del Cura.

Ved ankomst fikk de to hotellrom uten noen form for kjøkken. I kommunikasjonen med Ving etter at de sendte dem en klage viser Ving til at de hadde bestilt all inclusive og hadde vel da ikke behov for kjøkkenfasiliteter. Dessuten hadde de fått låne kaffetrakter og microbølgeovn til begge rommene om de hadde bedt om det mens de var der. Klager tilbakeviser dette og mener at de skulle hatt leiligheter som bestilt uavhengig av at de hadde kjøpt all inclusive som tilleggspakke. Ving har tilbudt kr 2.000 i prisavslag etter at klager sendte inn en klage etter hjemkomst.

Klager krever kr 5.000 i prisavslag for å ha fått hotellrom i stedet for leiligheter med kjøkkenfasiliteter.

Ving har i det vesentlige anført:

Klagesaken var ikke ferdigbehandlet fra Vings side da den ble oversendt nemnda.

Klageren og hans familie fikk tildelt en type rom som Ving ikke har i sin kontrakt med hotellet. Ving viser til rapport fra Vings representanter på reisemålet der det fremgår at hotellet hadde gitt klager og hans familie større rom enn de hadde bestilt, men at disse var uten kjøkken, noe som hotellet trodde var ok siden de hadde bestilt all inclusive.

Ving har tilbudt klager kr 4.000 i prisavslag og finner ikke grunnlag for ytterligere avslag i 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.

Partene i denne saken er enige om at det som ble levert lider av en mangel. Klageren fikk ikke den type rom som var bestilt og betalt for. Ving erkjenner dette og har tilbudt et prisavslag på kr 4.000. Klageren krever kr 5.000 i prisavslag.

Prisforskjellen på de rommene som var bestilt og de rommene som klageren ble tildelt fremgår ikke av saksdokumentene. For nemnda er det da vanskelig å ta standpunkt til hvilket beløp som best dekker opp for mangelen. Nemnda har imidlertid merket seg at klageren opprinnelig foreslo et prisavslag på kr 4.000, og finner etter omstendighetene at dette er et passende beløp.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner at klageren bør få et prisavslag på kr 4.000.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Toril Melander Stene, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.