

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon da rommet ikke hadde takvifte som lovet i hotellbeskrivelsen.

Dato

20.03.2017

Saksnummer

2016-00878

Tjenesteytere

Reisegiganten AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for 3 voksne og 1 barn med innkvartering på Puerto Azul Hotel i Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 29.08.2016 – 05.09.2016. Totalpris kr. 20.439.

Klager har anført at hun bestilte en to-romsleilighet. Ved ankomst oppdaget de at det ikke var god nok ventilasjon da det ikke var takvifte i stuen. De var tre voksne og ett barn og kunne ikke bo med slik dårlig ventilasjon.

Klager ba om å få et rom med aircondition. Det måtte de betale 200 euro ekstra for.

I Reisegigantens beskrivelse av hotellet fremgår det at det er takvifte, men det fantes ikke i leiligheten. Klager viser til at Reisegiganten viser til at det ikke står noe om aircondition i annonsen, og at de derfor ikke kan gi noen kompensasjon. Men det de klager på er at når det står takvifte, så skulle den finnes i leiligheten. Riktignok var en vifte i et hjørne på soverommet, men det var ikke det samme som en takvifte i stuen.

Klager krever kompensasjon.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Reisegiganten beklager at klager ikke fikk takvifte på rommet som lovet i hotellbeskrivelsen. Klager fikk istedenfor en bordvifte og valgte å betale 200 euro for å oppgradere til ett rom med aircondition.

Reisegiganten anfører at de i dette tilfelle har vært litt for raske med å sende ut hotellets svar til klager uten å kontrollere hva som faktisk var blitt lovet før avreise.

Reisegiganten anfører at det er en vesentlig mangel at de ikke hadde takvifte og klager bør kompenseres for dette. Aircondition er en vesentlig oppgradering og Reisegiganten foreslår derfor at denne kostnaden deles likt mellom Reisegiganten og klager, altså 100 euro hver som tilsvarer ca. kr. 905.

Solfaktor har overført kr. 905 til klagers konto.

Det vises for øvrig til brev fra Reisegiganten.

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 synes å være enige om faktum, nemlig at det var lovet i hotellbeskrivelsen at oppholdsrommet hadde en takvifte. Det hadde det imidlertid ikke. Klageren oppgraderte til en leilighet med aircondition, angivelig fordi det ikke var mulig å skaffe en leilighet som var utstyrt i henhold til hotellbeskrivelsen. Arrangøren har tilbakebetalt halvparten av prisen for oppgraderingen, 100 euro.

Nemnda anbefaler at klageren får refundert det som ble betalt for oppgraderingen. Den leiligheten som ble levert led av en mangel, og det var ikke mulig å skaffe en leilighet tilsvarende det som er beskrevet i hotellprospektet. Nemnda finner det ikke rimelig at klageren skal påføres ekstra utgifter i en situasjon som den beskrevne.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får refundert 100 euro i tillegg til det beløpet som allerede er overført til klagerens konto.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)