

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder tildeling av feil leilighet.

Dato

07.02.2013

Saksnummer

172/12

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: ca. 18. 000,-

Saken gjelder:

Saken gjelder tildeling av feil leilighet.

Klager anfører at hun hadde bestilt en 3-roms leilighet, hvor hun og broren skulle ha hvert sitt rom og hennes far ha ekstraseng i oppholdsrommet.

Den leilighet de fikk, hadde ett soverom og ett oppholdsrom.

Vings guide sa at det ikke var noe krav at et rom måtte ha vegg og dør for å telle som et eget rom og at de aldri hadde hatt klage på leiligheten.

De ble tilbudt å leie en 1-roms leilighet til redusert pris på et annet hotell, men det var ikke det de hadde bestilt og de ønsket å bo sammen.

Det kreves kompensasjon av en annen størrelse enn de kr.1.500,- Ving har tilbudt.

Ving har vist til at leiligheten er stor, 65 kvm., men at romløsningen er noe utradisjonell i og med at det ene soveværelset ikke har hel vegg eller dør, men bare en lav vegg og en åpen bue inn. Ving har hatt dette bostedet i sitt program i flere år, og fordi de ikke har fått noen klager tidligere, har de ikke vært oppmerksomme på at det burde gis informasjon om at det ene soverommet ikke er fullstendig adskilt. Vings representant foreslo en løsning enten med å henge opp et forheng eller leie en 1-roms leilighet i annet hotell.

Begge forslag ble avslått. Den første uke bodde bare klageren og hennes far i leiligheten. Kompensasjonen bør derfor bare gjelde uke 2 - hvor Ving tilbyr kr.500,- per person, tilsammen kr.1.500,-.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi krav på prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

Reklamasjonsnemnda legger til grunn at klager i dette tilfelle fikk en leilighet som ikke samsvarte med bestillingen, selv om det var en stor leilighet.

Nemnda forstår det slik at Ving er enig i at beskrivelsen i hotellinformasjonen er misvisende eller ufullstendig og at det derfor er grunnlag for prisavslag.

Spørsmålet er størrelsen på prisavslaget. Selv om ulempen subjektivt sett kan sies å være begrenset til uke 2 da klagers bror også bebodde leiligheten, er den faktiske situasjon at klager i 2 uker hadde en leilighet som avvek fra det avtalte.

Vings velmente forsøk på løsning kan ikke anses som en avhjelp som gjør at retten til prisavslag i dette tilfelle bortfaller for noen av ukene.

Etter en helhetsvurdering finner nemnda at det bør gis et prisavslag på kr.3.000,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på kr.3.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Christine Tang, Detur Norway AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway 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.