

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Kreta, Platanias, hotell Sonio, utreise 24. juni 2010. Krav om prisavslag/erstatning for å ha fått en en-ukes tur i stedet for en to-ukers tur, samt mangler ved hotellet.

Dato

..

Saksnummer

166/10

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 1

Reisens pris: kr.6 515

Saken gjelder:

Reise til Kreta, Platanias, hotell Sonio, utreise 24. juni 2010.

Krav om prisavslag/erstatning for å ha fått en en-ukes tur i stedet for en to-ukers tur, samt mangler ved hotellet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager kontaktet Ving for å høre nærmere om en uspesifisert reise i 14 dager med avreise den 24. juni til kr 4.295. Klager ønsket å komme til Platinas. Selger anbefalte klager da å bestille et konkret bosted, og klager bestilte på Sonio som er et tre-stjerners hotell/leilighetskompleks. Klager spurte hva 14 dager på Sonio ville komme på og fikk opplyst en sum på 6 515 kroner for 14 dager. Den prisen syntes klager var akseptabel for 14 dager så hun bestemte seg der og da.

Etter å ha betalt fikk klager bekreftelse på mail.. Hun sjekket ikke denne nøyere da hun hadde hektiske dager på jobben.

Da klager ankom leilighetshotellet Sonio, fikk hun beskjed om at hun skulle være der i en uke, fikk klager en nokså stor overraskelse og ble helt fra seg for hun mente bestemt at hun hadde betalt for 14 dager.

Klager ble tildelt en liten leilighet i 1. etasje. Leiligheten var veldig slitt og skitten.

Klager kontaktet Vings servicekontor på Kreta neste dag. Hun fikk tilbakemelding om at hun bare hadde bestilt for en uke. Klager skjønte etter hvert at Ving ikke kunne hjelpe henne mer med den saken, Klager spurte da hva det ville koste med en uke til og til et annet hotell, men Ving hadde ikke noe annet ledig, så klager kunne bli boende på Sonio for 400 euro, men måtte selv sørge for flyturen hjem.

Klager fant da selv frem til et utmerket trestjerners hotell.

Klager er av den oppfatning at Ving ikke kan bruke tre-stjerners på Sonio.

Det er rett og slett å lure kunder.

Dette ble slett ikke noen avslappende og hyggelig ferie for klager, for å bruke tid og ikke minst penger på å få ordnet opp i dette som ikke ga noen resultater fra Ving sin side og i tillegg en forferdelig skitten leilighet.

Klager føler seg lurt og betalt alt for dyrt i forhold til standarden på denne Sonio leiligheten.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Ved reservasjon av en reise gjennomgår selgeren faktaopplysninger for reisen slik som ut- og hjemreisedato, tidspunkt for flyavgang, osv. Det er således svært beklagelig at det har oppstått en misforståelse i anledning reiselengden.

Det er alltid viktig å sjekke en ordrebekreftelse eller en reiseavtale for å kontrollere at den er i samsvar med det man har ønsket å bestille. Reisedokumentet bekrefter hva som er reservert og hva dette koster.

Ving kan bare si seg lei for at klager ikke ble oppmerksom på at bestillingen hadde en reiselengde på 1 uke før etter ankomsten til reisemålet, og at det var vanskelig å hjelpe klager med en utvidelse uten en betydelig kostnad.

Det er Vings inntrykk at gjestene er fornøyde med Sonio. Ving beklager imidlertid likevel fullt at klager ikke var fornøyd med leiligheten hun fikk tildelt.

Dersom man opplever svikt med innkvarteringen, oppfordres man til å ta kontakt med Vings representanter så fort som mulig slik at de kan følge opp med tiltak.

Det er også en forutsetning for et eventuelt prisavslag. Det synes ikke som om Vings ansatte kjente til at klager ikke var fornøyd med leiligheten

Ving finner ikke å kunne innrømme prisavslag i saken anledning.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen 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 turarrangørs katalog m.v., jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Det står i dette tilfellet påstand mot påstand om partene avtale en en-ukes tur eller en to-ukers tur. Det er ikke grunn til å tvile på at klagers opprinnelige henvendelse gjaldt en to-ukers tur. I løpet av samtalen med selger synes det imidlertid å ha oppstått en misforståelse. Hvem

som har ansvaret for denne, er det vanskelig å ta stilling til i ettertid. Det er imidlertid vanlig at selgere avslutter salgssamtalen med å lese opp hovedpunktene i det som er avtalt. Dette gjøres ved å lese opp det som er registrert i bestillingssystemet. De samme data blir deretter skrevet ut og gitt/sendt kunden.

I bestillingsbekreftelsen står det at reisen varer fra 24. juni - 1. juli.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at klager må bære ansvaret for at misforståelsen ikke ble oppdaget.

Klager var ikke tilfreds ned standarden på hotell Sonio.

Klassifisering av et hotellanlegg foretas av turarrangør etter en sammenligning mellom hotellene på reisemålet. Ved klassifiseringen foretas en helhetsvurdering av anlegget, dets beliggenhet, fasiliteter, rommenes beskaftenhet m.v.

Det er ikke uvanlig at turarrangørs klassifisering avviker fra stedets offisielle klassifisering. Dette skyldes at vurderingskriteriene ofte er forskjellige.

Nemnda har ikke eget kjennskap til hotell Sonio. Ut fra de foreliggende opplysninger har nemnda imidlertid ingen innvendinger til gitt klassifisering.

Det synes som om renholdet i leiligheten ikke var tilfredsstillende.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jf pakkereiseloven § 6-2.

Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre / enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ikke tok manglene ved leiligheten opp med Ving etter at hotellet ikke kom frem til en tilfredsstillende løsning. Ving fikk følgelig ikke anledning til å avhjelpe mangelen. Manglene gir da ikke rett til prisavslag.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Helga Hermansen, Star Tour AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Helga Hermansen, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.