

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tenerife, Playa de Las Americas, 27. desember 2009 - 3. januar 2010. Krav om prisavslag grunnet leilighetens beliggenhet.

Dato

..

Saksnummer

61/10

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 17.490

Saken gjelder:

Reise til Tenerife, Playa de Las Americas, 27. desember 2009 - 3. januar 2010. Krav om prisavslag grunnet leilighetens beliggenhet.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Reisen ble bestilt på nett, men klagerne ringte først for å forsikre seg om at rom og beliggenhet var som forventet, hyggelig og bra - noe klagerne fikk bekreftet.

Klagernes kategori rom skulle riktignok ha beliggenhet mot bygninger.

Den dårligste kategorien var ut mot gate, så klagerne valgte «mot bygninger» som var en kategori opp. Klagerne forstod det slik at bygningene var Spa-hotellets bygninger og med grønn have i mellom. Terrassen var viktig for klagerne fordi det var deres intensjon å benytte denne mye - morgen, ettermiddag og sen kveld.

Leiligheten var hyggelig og delikat innredet. Beliggenheten var imidlertid helt forferdelig. Terrassen lå med utsikt rett inn i en nedslitt, søplete privat boligblokk med hundeskitt utenfor. Det var kun noen få meter mellom blokken og klagernes terrasse, noe som medførte at de verken så noe til lys eller sol - ikke en aldri så liten solstråle nådde terrassen. Klagerne måtte ut på terrassen og strekke hodet ut for å se himmelen/om det var sol eller overskyet. Halve terrassen var skjermet med et «gitter» - sikkert for å skjerme innsyn fra naboblokk.

Klagerne ba om å få bytte leilighet. De fikk først beskjed om at det ville være mulig, senere var det ikke mulig likevel.

Klagerne er av den oppfatning at Ving ikke burde selge rom på et fire stjerners Velvære og Spa-hotell med beliggenhet ut mot denne boligblokken til full pris.

Disse rommene burde være dårligste kategori, og kunder må bli opplyst om at de kjøper en slik beliggenhet. Selve rommet var også svært mørkt av ovennevnte grunner.

Klagerne ber om kompensasjon for den delvis ødelagte ferie.

Ving har i det vesentlige anført:

Ved alle bosteder vil de ulike leiligheters beliggenhet variere, og noen leiligheter vil alltid måtte ligge bedre til enn andre. Dette er omtalt under «Viktig å vite» avsnittet «Beliggenhet i hotellet».

Klagerne hadde bestilt en Prime Suite - 1 roms etasje 2-4 mot bygninger.

De fikk tildelt en slik leilighet.

Dersom annen leilighet med bedre utsikt finner ledig, så pleier det å være mulig å få bytte. Her oppstod det dessverre en misforståelse mellom klagerne og hotellet.

Ving beklager at leiligheten klagerne ble tildelt ikke hadde den beste beliggenheten, men kan dessverre ikke imøtekomme en refusjon av denne grunn.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne fikk leilighet som bestilt «mot bygninger». Nemnda kan etter en samlet vurdering ikke se at den beliggenhet leiligheten hadde var så dårlig at leiligheten ikke burde ha blitt tilbudt eller at det spesielt burde ha blitt informert om muligheten for å få en slik leilighet. For så vidt angår hotellets klassifisering, bemerker nemnda at denne fastsettes av turarrangøren etter en samlet vurdering av hotellet i forhold til andre hotell på reisemålet. Den enkelte leilighets beskaffenhet er således bare en del av vurderingsbildet.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at klagerne fikk leilighet i henhold til det avtalte, og at det således ikke foreligger grunnlag for prisavslag.

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

Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS

Anita Agnemyr, Detur Norway AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Anita Agnemyr, Detur Norway AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.