

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om tilbakebetalt tillegg for superior standard da de fikk en leilighet med vanlig standard.

Dato

10.11.2016

Saksnummer

46/16P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om tilbakebetalt tillegg for superior standard da de fikk en leilighet med vanlig standard.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en ukes reise for seg og sin mor på 81 med innkvartering i en 2-romsleilighet Superior, delvis renoverert på Bungalows Atlantida, Los Christianos, Tenerife i perioden 09.02.16 - 16.02.16.

Klager ankom hotellet sent på kvelden og først neste dag oppdaget hun at de hadde fått en vanlig 2-romsleilighet og ikke en 2-roms leilighet Superior som bestilt på Bungalows Antlantica.

Klagers mor på 81 år var sliten etter reisen og hun orket ikke å flytte til ny leilighet. Klager valgte derfor å vente med klage til de kom hjem for å ikke belaste moren. Klager valgte bo i den leiligheten de hadde fått tildelt og gjøre det beste ut av ferieuken.

Klager mener dette var en så åpenbar feil at hun er berettiget til å få tilbakebetalt tillegget for superior leilighet.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Klager skriver at de fikk tildelt feil romtype, men at de ikke ønsket å klage til Ving på reisemålet.

Under viktig informasjon på reisedokumentene skriver Ving: «Ved problemer eller misnøye oppfordrer vi deg til å kontakte Ving på stedet. Vårt mål er at alle problem skal løses så fort som mulig, slik at du kan nyte ferien til fulle. For å kunne søke om kompensasjon for eventuelle feil eller mangler er det en forutsetning at vi får muligheten til å hjelpe deg under oppholdet.»

Ving kan ikke se at det foreligger grunnlag for å etterkomme klagers ønske om prisavslag. Det vises for øvrig til brev fra Ving.

Nemnda bemerker:

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Det ser ut til å være ubestridt mellom partene at klageren har betalt ekstra for oppgradering til en leilighet av typen Superior, mens den leiligheten hun ble tildelt var av vanlig standard. Hun klaget ikke på stedet fordi hennes mor på 81 år ikke orket å flytte etter at hun hadde pakket ut.

Avtalen mellom partene omfatter det som fremgår av bestillingen og reisebeviset. Klageren har følgelig ikke fått det hun betalte for. I en slik situasjon er det ikke noe vilkår for å kreve erstatning at hun har klaget på stedet. Feilen som førte til at hun ble innkvartert i en rimeligere leilighet enn den hun betalte for er ikke begått av henne, men av arrangøren eller av arrangørens kontraktspart hotellet.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at det ikke er rimelig at klageren må betale for en oppgradering hun vitteleg ikke har mottatt. Det skal være balanse mellom ytelse og motytelse. Slik nemnda ser det hadde hun god grunn til å avvente klageprosessen til etter hjemkomst, ettersom hennes mor ikke orket å flytte etter at hun hadde pakket ut.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får utbetalt differansen mellom en vanlig leilighet og en superiorleilighet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser 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.