

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tenerife, hotell Sun Garden Compostella Beach, 5. - 12. februar 2011. Krav om prisavslag grunnet tildeling av annen leilighetstype enn bestilt.

Dato

26.09.2011

Saksnummer

104/11

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: 31.770

Saken gjelder:

Reise til Tenerife, hotell Sun Garden Compostella Beach, 5. - 12. februar 2011.

Krav om prisavslag grunnet tildeling av annen leilighetstype enn bestilt.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagerne har siden 1999 feriert en uke årlig på Compostella Beach og kjenner hotellets fasiliteter og leiligheter meget godt.

Reisen ble bestilt hos Ticket Feriesenter på Solsiden i Trondheim.

Ved bestillingen gjorde klagerne det klart at de ønsket leilighet over to plan.

Dette ble bestilt da slik leilighet var tilgjengelig. Klagerne avviser påstanden fra Ticket om at det ble avtalt leiligheter på ett plan men med ønskemål om leiligheter over to plan. Klagerne kjenner anlegget godt og ville ikke bestilt leiligheter over ett plan.

På bakgrunn av den foretatte bestilling var det ikke grunn til å reagere på betegnelsen i reisebekreftelsen.

Ved ankomst viste det seg at klagerne hadde fått to roms leiligheter på ett plan.

Feilen ble påpekt, men det var ikke mulig å bytte da leiligheter over to plan ikke var ledige.

Klagerne krever 50 % prisavslag.

Ving har i det vesentlige anført:

Klagerne fikk innkvartering i henhold til bestillingen. Ving betrakter dette som en sak mellom Ticket Feriesenter Solsiden og klagerne.

Ticket Feriesenter Solsiden har i det vesentlige anført:

Klagerne bestilte to-roms leiligheter over ett plan med havutsikt da det ikke var tilgjengelige to-etasjers leiligheter på det tidspunktet klagerne ønsket å reise.

Selgeren la videre inn et ønske i bestillingen til Ving om at klagerne skulle få to-etasjers leilighet dersom dette ble ledig.

Ønskemål er ikke det samme som en bekreftelse på at ønsket vil bli oppfylt.

Klagerne har fått leiligheter i henhold til det avtalte og har ikke rett til prisavslag.

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.

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.

Det står i dette tilfellet påstand mot påstand om hvilken type leiligheter som ble bestilt. Klagerne hevder at de ved bestillingen gjorde det klart at de ønsket leilighet over to plan og at slik leilighet ble bestilt da det var tilgjengelig. Ticket har på sin side anført at det ved bestilling ikke var tilgjengelig leilighet over to plan og at to-roms leilighet med havutsikt derfor ble bestilt. Det anføres videre at det i bestillingen til Ving ble lagt inn et ønske om at klagerne skulle få leilighet over to plan dersom dette ble ledig. Ticket har ikke fremlagt utskrift at bestillingssystemet som viser at et slikt ønske ble notert. Det fremgår av selgerens uttalelse at hun mener å huske at det ble lagt inn et slikt ønske, men hun ikke er helt sikker.

Nemnda finner etter en samlet vurdering det mest sannsynlig at det ble avtalt innkvartering i leilighet over to plan. Ved vurderingen legger nemnda vekt på at klagerne var godt kjent på anlegget, og at de således visste hva de bestilte.

Nemnda har videre lagt vekt på Ticket og/eller Ving ikke har lagt frem noen dokumentasjon på at leilighet over to plan kun var notert som et ønske.

Klagerne har etter dette fått en mangelfull innkvartering. Nemnda anbefaler at de gis et samlet prisavslag på kr 5.000.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 5.000.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour 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.