

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag da klager fikk tildelt feil type rom.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

97/15P

Tjenesteyter

Solia AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag da klager fikk tildelt feil type rom.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans reisefølge bestilte et dobbeltrom uten balkong på Hotel Madeira i perioden 01.03.15 - 08.03.15.

Ved ankomst Hotell Madeira fikk klager tildelt romtypen «Interior Family Room» som har utsikt inn i en liten sjakt. Klager mener det ikke er samsvar mellom Solias og hotellets egne romkategorier. Solia opererer med følgende kategorier: «Nyoppussede dobbeltrom med eller uten balkong, dobbeltrom Superior (litt større enn standardrom) med balkong/terrasse, juniorsuiter med balkong og separat soverom.» Hotellet opererer med disse kategoriene: «Interior Family Room, Standard Room, Front / Side Balcony, Front Corner Rooms Without Balcony, Side Superior Balcony or Terrace, Junior Suite».

Klager mener de ikke kan ha «bokat ett dubbelrum utan balkong (interior room)» siden denne romkategorien ikke finnes beskrevet av Solia.

Solia opplyser at prisforskjellen mellom det rommet klager fikk tildelt og et rom uten balkong er 20 euro per natt. Klager ber derfor om å få refundert prisdifferansen på 140 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Soliahar i det vesentlige anført:

Den 2. mars mens klager ferierte på Madeira fikk de følgende e-post sendt fra Solias kontor på reisemålet:

«Det ni har bokat är ett dubbelrum utan balkong (interior room) så ni har fått det rum ni har bokat. Jag har talat med hotellet och om ni vill byta rum till ett rum med corner view så kan ni tala med receptionen eller kontakta oss, det kostar då 20€ extra per natt.»

Den 31. mars svarte Solia tilbake til klager at vedkommende som var ansvarlig for henvendelser som gjelder reklamasjoner var tilbake på kontoret tirsdag etter påske. De ville be vedkommende se på saken da.

Etter dette har klager ikke hørt noe mer fra reisearrangøren og Solia har heller ikke kommentert saken ovenfor nemnda.

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 fremgår av klagen - og er ikke imøtegått av arrangøren - at Solia og det aktuelle hotell opererer med ulik betegnelse på rommene. I klagerens tilfelle førte det til at de fikk tildelt et rom med vindu inn mot en sjakt. Det er opplyst at et vanlig rom med vindu mot omverdenen, uten balkong, kostet 20 euro mer pr. natt enn det rommet klagerne fikk.

Av reisebeviset fremgår det at klagerne har bestilt et dobbeltrom uten balkong. Nemnda finner at det leverte lider av mangel i forhold til det som er lovet i prospektet, og anbefaler at klagerne får refundert 20 euro pr. natt, til sammen 140 euro.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne får refundert 140 euro.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Anne Edvardsen, Ving Norge 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.