

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder klage på leilighetsstandard, Tenerife.

### Dato

25.09.2012

### Saksnummer

77/12

### Tjenesteyter

Berg-Hansen Ferie

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Berg-Hansen Ferie**

**Destinasjon: Tenerife**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: 39.926,-**

**Tidspunkt: 290112 - 260212**

### Saken gjelder:

Saken gjelder klage på leilighetsstandard, Tenerife.

**Klager anfører at de hadde bestilt et 4-ukers opphold i en 3-roms leilighet med ønske om sjøutsikt og balkong. Det de fikk var en leilighet som lå under gateplan med et høyt nettinggjerde rundt. Eneste utsikt var til bena til de forbipasserende på gaten ovenfor. Etter mye mas og trøbbel fikk de etter en uke byttet til en annen leilighet, som de måtte betale 10 euro per døgn ekstra for.**

De ber om tilbakebetaling av dette med 120 euro, samt ¼ av totalbeløpet for reisen.

**Apollo anfører at det ikke er bestilt rom med balkong som har havutsikt.**

Romkategorien er spesifisert på reisedokumentet som «3-roms leilighet, balkong, terrasse eller markbalkong». Den leilighet de fikk, lå på bakkeplan og hadde såkalt markbalkong. Det er ingen kjellerleilighet, men leilighet på bakkeplan.

### Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Opplysninger i kataloger og på nettet inngår som en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag.

Det er på det rene at klager ikke har bestilt og betalt for havutsikt, men i følge hotellbeskrivelsen for en 3-roms leilighet med balkong, terrasse eller markbalkong. Den fremlagte fotodokumentasjon viser etter reklamasjonsnemndas mening med all ønskelig tydelighet at den leilighet klager fikk, ligger delvis under bakkeplan.

Det er etter nemndas mening språklig sterkt misvisende å kalle den uteplass som hørte til leiligheten for markbalkong. Nemnda finner klagers betegnelse «luftegård» mer dekkende - en luftegård under bakkeplan omgitt av betongvegger og stålstakittgjerde hvor man se opp til bena til de som spaserer på gateplan.

Reklamasjonsnemnda finner klagers krav på tilbakebetaling av de 120 euro som ble betalt for alternativ leilighet, rimelig. Nemnda mener hun i tillegg bør få kompensasjon for den uken de tilbrakte i den første leiligheten og for tid og bryderi som gikk med for å få skiftet leilighet. Etter en samlet vurdering mener nemnda at den samlede kompensasjon bør være kr. 10.000,- som da inkluderer refusjon av de nevnte 120 euro.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis en samlet kompensasjon på kr. 10.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Vigdis Lund-Eriksen, Star Tour AS.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*