

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag fordi leiligheten ikke hadde varme i gulvet på badet.

Dato

16.11.2016

Saksnummer

119/16P

Tjenesteyter

Solgruppen

Saken gjelder:

Krav om prisavslag fordi leiligheten ikke hadde varme i gulvet på badet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en 9 ukers langtidsferie for 2 personer med innkvartering på Albir Garden i 4 uker og 5 uker på Los Alamos 2 i perioden 10.10.2015 - 12.12.2015.

Klager ønsket innkvartering på Los Alamos 2 fordi leiligheten hadde varme i gulvet på badet. Men det viste seg at leiligheten ikke hadde gulvvarme, noe plassjefen bekreftet. Det hadde vært slik lenge, men Solgruppen hadde glemt å fjerne dette fra katalogen.

Bussen fra flyplassen til hotellet tok 2 timer, ikke 1 time som den burde tatt, noe som skyldtes sammel og rot fra de ansatte, og de hjalp reisende inn på hvert hotell, noe som førte til at de som satt igjen på bussen måtte vente.

Ved ankomst fikk klager en leilighet i 3. etasje på Albir Garden. Det var langt å gå til leiligheten og beliggenheten var dårlig, i og med at de ikke hadde sol.

Klager stiller spørsmål ved valutatillegget på totalt kr 1.650.

Klager krever et prisavslag på totalt kr 5.000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Solgruppen har i det vesentlige anført:

Solgruppen viser til at klager hevder at det ved bestillingen var forutsatt at det var varme i gulvet på badet.

Solgruppen viser til tilbud og korrespondanse via mail, der det ikke er angitt noe krav om varme i gulv.

Det første forslaget var Albir Garden for hele perioden 10.10 - 12.12. Dette bostedet har ikke gulvvarme på badet. Da det ikke var ledig på Albir Garden hele perioden, ble tilbudet delt opp slik at klager aksepterte å bo først 4 uker på Albir Garden og de siste 5 ukene på Los Alamos 2. Solgruppen er ikke enig i at det eksempel på tidligere vedtak i Pakkereisenemnda som klager har vedlagt saken, kan sammenlignes med denne saken. Los Alamos 2 er en veldig moderne og flott leilighet, godt utstyrt og godt renhold. Det som ikke fungerte i de 5 ukene på Los Alamos 2, var gulvvarmen på badet.

Solgruppens tilbud til klager ble sendt per mail den 23.07.2015. På det tidspunktet var ikke valutatillegg aktuelt.

Solgruppens tilbud var basert på deres priser i forhold til kalkyler fra katalogtrykk i april/mai. Det gikk en tid før klager aksepterte tilbudet, og faktura ble utsendt 13.08.2015. Valutatillegg er noe de forsøker å unngå, derfor avventer de til nærmere avreise å sende ut dette. En måned før avreise forhåndsbetaler Solgruppen sine leverandører og vurderer ut fra gjeldende kurs.

Solgruppen har, i forhold til pakkereiseloven, et ansvar ovenfor sine kunder om at eventuelle endringer i pris, som valutatillegg, må informeres om mer enn 21 dager før avreise.

Valutatillegg ble utsendt 15.09.2015 med forfall 22.09.2015. Solgruppen henviser også til «Alminnelige reisebestemmelser» som ble oversendt sammen med bekreftelsen av reisen.

Solgruppen fastholder sitt tilbud om et prisavslag på kr 500 for manglende varme i gulv.

Det vises for øvrig til brev fra Solgruppen.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Det er nevnt flere klagepunkter i korrespondansen mellom klageren og arrangøren. Det gjelder blant annet at transporten til hotellet tok for lang tid samt at en elektrisk scooter klageren leide ikke var i orden. Det er videre i korrespondansen stilt spørsmål om et valutatillegg. Valutatillegg er det adgang til å innkreve. Så vidt nemnda forstår gjelder imidlertid klagen til nemnda kun det forholdet at det ikke var varme i badegulvet på Los Alamos 2, hvor klageren bodde i fem uker. Arrangøren anfører at det ikke har vært spørsmål om gulvvarme i korrespondansen mellom partene, og at dette ikke inngår som en del av avtalen.

Så vidt nemnda kan forstå, fremgår det av arrangørens brev til klagerens advokat datert 1. mars 2016 at gulvvarmen ikke fungerte i de fem ukene klageren bodde på hotellet. Slik nemnda ser det, led da det som ble levert av en mangel, fordi prisen for produktet blant annet blir bestemt av romfasilitetene.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf pakkereiseloven § 6-2. Det er enighet mellom partene om at feilen ikke ble rettet under klagerens opphold. Arrangøren har tilbudt klageren

et prisavslag på kr 100 pr. uke i fem uker for manglende gulvvarme. Klageren har krevd et prisavslag på kr 5.000, hvilket utgjør ca.12 % av reisens totale pris.

Etter en samlet vurdering anbefaler nemnda at klageren gis et prisavslag på kr 250 pr. uke, totalt kr 1.250.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på kr 1.250.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Anne Edvardsen, Ving Norge 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.