

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. leilighetens beliggenhet.

Dato

09.10.2015

Saksnummer

56/15P

Tjenesteyter

Ticket Feriereiser AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. leilighetens beliggenhet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en tre ukers tur i en 2-romsleilighet på Servatur Terrazamar i Puerto Rico, Gran Canaria.

Klager hadde tidligere bodd på Terrazamar og har satt stor pris på skjermet terrasse og fin utsikt og derfor bestilte de plan 2 til 5. Da de ankom hotellet fikk de en leilighet på plan 6, skjult bak leilighetene foran, uten skjermet uteplass, med kjørevei bak og gangtrafikk foran leilighetene. Klager følte seg hensatt til en bakgård.

Klager har informert om at Terrazamar har en prislister med rangering av leilighetene fra Plan 1 til 6. Plan 6 (bakgård) er den rimeligste leilighetstypen.

Ving beklaget at klager ikke var tilfreds med leilighetens beliggenhet og henviste til Ticket hvor reisen var bestilt. Ticket ble kontaktet og de beklaget, men klager fikk ikke tilbud om noe annet bosted.

Klager krever et prisavslag på 20 % av reisens totalpris.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ticket har i det vesentlige anført:

Vings priser varierer hele tiden alt etter tilbud og etterspørsel. Da klager bestilte sin reise i desember 2013, var det bare den typen leilighet som ble bestilt som var tilgjengelig.

Prisforslaget som klager refererer til har Ticket ikke mulighet til å gå ut i fra da Vings priser er flytende. En vanlig 2-romsleilighet og en 2-romsleilighet som også passer for bevegelseshemmede er kategorisert med samme pris.

Det var dessverre ikke mulig å få spesifisert etasje ved bestilling, men Ticket noterte et ønske om 4. etasje eller høyere. Ticket kan aldri garantere ønsker og dette ble presisert i bestillingsøyeblikket.

Ticket har valgt å kompensere med 10 % av reisens totalpris, kr 3587.

Det vises for øvrig til brev fra Ticket.

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.

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.

Klagen gjelder det faktum at klageren ble plassert i en leilighet på 6. plan med dårlig beliggenhet. Klageren hevder å ha bestilt leilighet med plassering fra 2. - 5. plan. Disse leilighetene har mye bedre beliggenhet. Ticket hevder på sin side at man ikke kan garantere noen spesiell beliggenhet, men at de kan notere kundens ønske i bestillingen. Kunden har lagt ved en prisliste som Ticket mener ikke er relevant.

Nemnda bemerker at det er vanlig at prisene på leiligheter i samme kompleks varierer, blant annet på bakgrunn av beliggenhet. Nemnda er enig med Ticket i at den vedlagte prislisten ikke er direkte relevant, fordi prisene varierer etter etterspørsel og årstid. Det legges likevel til grunn at prislisten gir uttrykk for prisforskjellene mellom god og dårligere beliggenhet, jfr. prisforskjellen mellom beliggenhet mot bakgård og annen beliggenhet på 6. plan og lavere pris på 1. plan.

Når man bestiller en reise mer enn ett år før avreise har nemnda forståelse for at det er skuffende å bli plassert i en leilighet som har en helt annen beliggenhet enn det man så for seg.

Slik nemnda ser saken, representerer det en mangel ved Tickets bestilling at det ikke ble presisert at klageren ville bo på 2. til 5. plan. Nemnda legger, som ovenfor gjennomgått, til grunn at det er prisforskjeller mellom leiligheter med forskjellig beliggenhet i komplekset, og at det derfor må ha vært mulig å legge inn klagerens uttrykte ønske i bestillingen. At hun ikke kunne garanteres leilighet på 4. plan er en ting, men at arrangøren har rom for å tildele leiligheter fra 1. til 6. plan kan nemnda ikke se.

Etter en samlet vurdering anbefaler nemnda at klageren gis et prisavslag på 20% av reisens pris. Avrundet utgjør dette kr 7.200.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 20% av reisens pris, avrundet til kr 7.200.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Marianne Delbekk, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.