

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisdifferansen mellom to romkategorier.

Dato

14.11.2016

Saksnummer

2016-00035

Tjenesteytere

Nazar Nordic AB

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en ukes reise for 1 voksen og 2 barn med innkvartering i en deluxesuite med balkong og all inclusive på Pegasos World, Side, Tyrkia i perioden 31.07.2016 – 07.08.2016.

Klager bestilte deluxesuite grunnet komfort og størrelse. Ved ankomst fikk de et rom hvor det luktet både innestengt og røyk. Rommet holdt en elendig standard med vegg-til-vegg teppe, kasse-tv type 20" og toalett med en flottør som knapt hang fast i veggen. Utsikten var mot en bakgate.

Klager tok saken opp med guidene, men fikk beskjed om at det ikke var ledige rom før tirsdag, klager ankom søndag.

Senere samme dag fikk de en sms fra Nazar om at de hadde klart å fremskaffe en familiesuite/nedgradert romtype i forhold til det de hadde bestilt, men familiesuiten var oppusset. Klager takket ja til dette, men måtte signere på at de ikke kunne kreve kompensasjon i ettertid da de selv valgte å flytte.

Klager mener Nazar burde hatt to ulike priser for rommene i kategorien deluxesuite: oppusset ikke var oppusset.

Klager krever differanse mellom deluxsuite og familiesuite refundert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte og fikk tildelt en deluxesuite med balkong.

På ankomstdagen kontaktet klager Nazars guider og klaget på at de ikke likte rommet og at det var gammelt og ekkelt. Guidene forklarte at de hadde fått rom som bestilt, og at det ikke var noe feil på klagers rom. Rommets beskrivelse på Nazars hjemmeside stemmer overens med det rommet klager fikk.

I Nazars rapporter fra guidene, fremgår ingen informasjon om at klager hadde klaget til guidene på røyklukt, kasse-tv, vegg-til-vegg teppe, toalett med flottør eller utsikt.

Det fremgår av bildene på Nazars nettsider at rommene har vegg-til-vegg teppe og kasse-tv. Det loves ingen spesiell utsikt ved bestilling av denne romstypen.

Samme dag som klager kontaktet guidene, informert de om at det først var mulig å flytte til et renoveret rom to dager senere. Hotellet var fullbooket og dette var tidligste mulighet for å bytte. Guidene informerte klager om at de kunne bytte til en annen romstype samme dag, men at klager ikke kunne kreve noen form for kompensasjon dersom de valgte å flytte til en familiesuite.

Nazar kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til brev fra Nazar Nordic AB.

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.

Pakkereisenemnda finner å måtte legge til grunn at klageren har fått det hun bestilte og betalte for. Da hun ankom hotellet, var hun ikke fornøyd, fordi rommet ikke var renoveret. Det står imidlertid klart og tydelig på den nettsiden det er bestilt fra at det ikke er mulig å bestille renoveret deluxerom hjemmefra.

Klageren fikk, etter å ha henvendt seg til de stedlige representantene, valget mellom å vente fra ankomstdagen søndag til tirsdag og da bli flyttet til et renoveret deluxerom, eller få et renoveret men mindre rom med en gang. Valgte de det siste alternativet, måtte de skrive under på at de ikke senere kunne kreve kompensasjon. Nemnda tar dette til etterretning. Når man inngår en avtale på stedet, blant annet for å unngå å måtte forholde seg til pakking to ganger, er det ikke grunnlag for å klage over innholdet i avtalen etter hjemkomst.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noen kompensasjon i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Gyrid Giæver (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørlie (Forbrukerrådet)
- Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)
- Marianne Delbekk (Apollo Reiser AS)