

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder bl.a tildeling av feil leilighet, Kreta.

### Dato

07.02.2013

### Saksnummer

152/12

### Tjenesteyter

Berg-Hansen Ferie

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Berg-Hansen Ferie**

**Antall reisende: 4**

**Reisens pris: 24.139,-**

### Saken gjelder:

Saken gjelder bl.a tildeling av feil leilighet, Kreta.

**Klager anfører at de bestilte 2-roms leilighet med balkong og a/c i begge rom i en nybygd del av hotellanlegget. Da de ankom fredag 22. juni, fikk de leilighet i den gamle delen av hotellanlegget, det var a/c bare på det ene rommet og leiligheten var i 1.etg med veranda omgitt av høy vegetasjon.**

De ga umiddelbart beskjed i resepsjonen om at dette var feil, men fikk opplyst at i bestillingen var det bare oppført 2-roms med balkong og ikke at det skulle være i den nye delen. De snakket så med Star Tour og med reisebyrået (Berg-Hansen), men fikk beskjed om at det var fullt i den nye delen.

De ble spurt om de ville bytte hotell, men ønsket ikke dette i og med at de bare skulle være der en uke og det var dette hotellet de hadde valgt. De fikk 2 flasker vin som kompensasjon og fikk beholde rommet til kl 20.00 på avreisedagen.

Konkret klages det over 1) at de ikke fikk rom i den nye delen som bestilt, 2) at det ikke var a/c på begge rom, 3) at balkongen var innesperret av vegetasjon og buskas og 4) at de ikke fikk opplyst på forhånd at det var utsjekk kl.12.00. Klager krever kr.12.000,- i kompensasjon - ca. 50 % av reisens pris.

**Berg-Hansen Ferie har beklaget at det ved en «tastefeil» ikke ble bestilt leilighet i den nye delen. Når klager avslo å bytte hotell, har han ikke krav på noe mer.**

Imidlertid tilbys likevel differansen i pris mellom ny og gammel hotellidel refundert. Dette utgjør kr.500,- per voksen og kr.275,- per barn - til sammen kr.1.550,-.

Dette har blitt avslått. Klagers krav på kr.12.000,- er helt urimelig -

Star Tours hotellkostnad ligger på ca. kr.8.400,- av reisens totalpris på ca. kr.24.000,-.

#### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

Det har i dette tilfelle skjedd en feilbestilling fra reisebyråets side som resulterte i at klager fikk en 2-roms leilighet i den gamle delen av hotellanlegget hvor det bare var a/c på det ene rommet. Det er fra reisebyråets side anført at det ikke står noe i billettene om at bestillingen gjelder den nye del, at klager derfor ikke har sjekket dokumentene og at de følgelig ikke har betalt for en vare de ikke har fått.

I og med at reisebyråets representant som tok imot bestillingen har erkjent at klager bestilte leilighet i den nye delen og at det var en «tastefeil» som gjorde at dette ikke ble registrert, kan det etter reklamasjonsnemndas syn ikke tillegges vekt at klager ikke oppdaget dette på billetten. Avtalen mellom partene gikk ut på leilighet i den nye delen med a/c i begge rom.

Den mangel dette utgjorde, ble forsøkt avhjulpet med tilbud om bytte av hotell allerede dag 2 av oppholdet. Selv om det er forståelig at klager ikke ønsket bryet med å bytte, må dette likevel få konsekvenser for prisavslagets størrelse.

Mangelen ble forsøkt avhjulpet, men tilbudet avslått.

Når det gjelder klagen på utsikten fra balkongen, er dette ikke en mangel i forhold til avtalen, som bare gjaldt balkong uten noen garanti for havutsikt eller lignende.

**Etter en helhetsvurdering finner Nemndas flertall at det prisavslag som er tilbudt av Berg-Hansen er en passende kompensasjon.**

**Nemndas mindretall, forbrukernes representanter, mener at det i tillegg er grunnlag for å tilkjenne klager kompensasjon for ikke - økonomisk tap, jf. pakkereiselovens § 6-4.**

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale prisavslag utover det som er tilbudt.

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

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Karianne Haugom, Ving Norge AS

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, Christine Tang, Detur Norway 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.*