

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Mallorca, Alcudia, hotell Sunwing Resort Las Palmeras, 22. - 29. mai 2010. Krav om prisavslag grunnet leilighetenes plassering/standard.

Dato

..

Saksnummer

151/10

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr.30.420

Saken gjelder:

Reise til Mallorca, Alcudia, hotell Sunwing Resort Las Palmeras, 22. - 29. mai 2010. Krav om prisavslag grunnet leilighetenes plassering/standard.

Klager har i det vesentlige anført:

I forbindelse med feiring av 50 og 70 års dag henvendte klager seg til

Ticket Reisebyrå for å bestille en pakkereise til hele familien.

I dette møtet ble det uttrykt ønske om å bestille opphold ved Sunwing Resort og Spa Alcudia. Dette hotellet fremstod som et hotell med god standard, og som kunne oppfylle de behov både pensjonister og småbarnsfamilier har.

Selgeren forklarte klager at det ikke fantes nok ledige hotellrom, men at reisefølget kunne innlosjeres i leiligheter i stedet. Dette samtykket klager i uten å motta ytterligere informasjon om innkvarteringen.

Familien ble innkvartert i et leilighetskompleks tilknyttet hotellet, men som befinner seg 0,5 kilometer unna. Ved leilighetskomplekset ble de møtt av et område med klart lavere standard enn det som hovedbygningen og området der rundt var av.

Det fantes verken resepsjon, heis, basseng, frokostsal eller avgrenset uteområde. Dette var ikke det klager var forespeilet ved bestilling av reisen.

Klagerne ba om å få bytte, men Ving sa at det ikke var noe ledig.

I løpet av onsdag 26. mai skjer det innbrudd i den ene av leilighetene.

Dette blir rapportert, med krav om flytting. Samme kveld blir reisefølget flyttet til et nytt hotell der de blir boende til hjemreise lørdag 29. mai.

Klager krever prisavslag.

Det vies for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Alle Vings reiser selges i henhold til Vings katalog og/eller nettsider.

Sunwing Resort Alcudia finnes utførlig omtalt. Her fremgår det at Sunwing resort består av hele 6 ulike deler. Alle deler står utførlig omtalt både i katalogen og på Vings nettsider. Som reisende plikter man også å sette seg inn i denne omtalen.

Det vil fremgå av billetten hvilke deler av anlegget Ving har bekreftet.

I dette tilfellet er det bekreftet Las Palmeras. Det fremgår av Vings omtale at Las Palmeras er beliggende 500 meter fra hovedbygningen Nuevas Palmeras med service og aktiviteter. Bygningen ligger ellers på den flotte stranden i Alcudia og er en meget populær del av Sunwing Resort Alcudia.

Selgeren av reisen opplyser at det på intet tidspunkt ble spesifisert at kunden ønsket å bo ved hovedbygningen, og hun var meget klar på at den bestilling som ble foretatt var på leilighetsanlegget Las Palmeras. Selgeren føler at hun ikke på noe tidspunkt feilinformerte kunden om hotellets fasiliteter, da Las Palmeras inngår blant flere bosteder i Sunwing Alcudia Resort og Spa, og kunden kan benytte seg av de fasiliteter som hører til dette anlegget.

Ving finner ikke å kunne imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Det er begrenset hvilke opplysninger som kan gis ved bestilling av reisen.

Utførlige opplysninger om reisemålet og hotellet er inntatt i turkatalog og på turarrangørs hjemmesider anses. Disse opplysninger anses også som en del av pakkereisen så fremt den reisende har anledning til å sette seg inn i disse i ettertid.

Det står i dette tilfellet påstand mot påstand om hva som ble sagt ved bestilling av reisen. Nemnda kan ikke se bort fra at det oppstod en misforståelse under bestillingen. Nemnda finner imidlertid ikke sannsynliggjort at selger kan lastes for dette. Nemnda finner heller ikke grunnlag for å laste selger for å ha tilbudt

Las Palmeras ut fra de forutsetninger klager fremsatte.

Sett hen til at klager også hadde god tid til å sette seg inn i opplysninger i katalog og på nettet, er nemnda av den oppfatning at klager i det vesentlige har fått innkvartering som avtalt. Klager hadde således ikke krav på bytte av bosted, og har heller ikke krav på prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.