

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag da klager ikke fikk leilighet med havutsikt som lovet ved bestilling.

Dato

27.02.2017

Saksnummer

2016-00925

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for tre personer med innkvartering i et dobbeltrom med balkong på Hilton Giardini Naxos den første uken, og en 2-romsleilighet med balkong og havutsikt på Leiligheter Pamar, Naxos, Sicilia den andre uken i perioden 30.08.2016 - 13.09.2016, totalpris kr. 20 536.

Klager ble lovet terrasse med havutsikt på Hilton Giardini Naxos. Dette var et ufravikelig krav for å kjøpe reisen.

Klager krever et prisavslag på kr. 8 000.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Reisen ble bestilt den 27.07.2016 gjennom G-Travel Alta, og en bestillingbekreftelse ble sendt klager umiddelbart etter at bestillingen ble gjort. TUI anser at klager hadde rimelig tid til å sette seg inn i bekreftelsen og forstått at rommet på Hilton ikke inkluderte havutsikt. Det er kun notert et ønske om havutsikt på bestillingsbekreftelsen.

TUI kan ikke se at klager hadde noen avtale om havutsikt på Hilton og de har derfor ikke gitt noe prisavslag for dette.

TUI har tilbudt klager et prisavslag på kr. 1 000 eller et gavekort på kr. 2 000 fordi klager måtte sjekke ut av hotellrommet på Hilton kl. 12.00 og først fikk leiligheten på Pamar kl. 23.00.

Nemnda bemerker

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Reisen er bestilt gjennom G-Travel Alta, som har opplyst til TUI Norge AS at bestilleren av reisen ble informert om at rommet på Hilton ikke hadde havutsikt. Vanligvis ville nemnda da ha konkludert med at det står påstand mot påstand, slik at det ikke er mulig å ta standpunkt til hva som har blitt avtalt mellom partene. Imidlertid er det i denne saken skriftlig tilleggsinformasjon, idet på bestillingsbekreftelsen står følgende:

”Ønskemål, Obs! Kan ikke garanteres: ”Seaview please”.

Det fremgår da meget tydelig at det ikke er lovet rom med havutsikt. Etter dette finner nemnda å måtte legge til grunn at arrangøren har levert et produkt som er i henhold til bestillingen.

Arrangøren har tilbudt et prisavslag på kr. 1 000 fordi innsjekking på Palmar skjedde sent på kvelden. Beløpet inkluderer 40 euro som arrangøren betalte slik at klageren som et plaster på såret kunne beholde rommet til sen utsjekk.

Nemnda kan etter dette ikke se at klageren har krav på ytterligere kompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klageren får kompensasjon/erstatning ut over det som allerede er tilbudt.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)