

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet leilighetens beliggenhet og manglende sol på balkongen.

Dato

18.09.2019

Saksnummer

2019-02176

Tjenesteytere

Aller Travel

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en langtidsferie for to personer med innkvartering i en to-romsleilighet med garantert sol på balkongen, på Vi over 60 Resort Calpe, Alicante, Spania i perioden 01.04.2019 - 29.04.2019. Totalpris kr. 25.980.

Klager byttet fra leilighet fra 1. til 7. etasje dagen etter ankomst.

Etter to dager i 7. etasje ble klager klar over hvor lite sol det var på balkongen. Klager hadde betalt kr. 4.000 ekstra for oppgradering til gode solforhold, men solen kom først ca. kl. 15:00. På grunn av balkongens overbygg og utforming, med blant annet en stor vegg midt i lysåpningen, var store deler av balkongen skyggelagt.

Klager tok først solforholdene opp med Aller Travels representant på stedet, men fikk beskjed om at det måtte de ta det opp med Aller Travel direkte. Klager sendte da en e-post til Aller Travel og fikk svar om at det måtte de ta opp med deres stedlige representant. Klager svarte at det hadde de allerede gjort. Klager mener Aller Travel skulle tatt saken opp med sin stedlige representant da de både hadde klaget til han og Aller Travel direkte og de fant det unødvendig at de skulle klage på solforholdene en tredje gang.

Klager krever refusjon av kr. 4.000 som de betalte for gode solforhold.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager var selv i kontakt med resepsjonen ved første leilighetsbyttet da de ved ankomst hadde fått tildelt rom i 1. etasje grunnet høydeskrekk.

Aller Travel skriver følgende under sin presentasjon av Port Europa: "Vår resort Port Europa ble renoveret i 2016/2017. Leilighetene har store balkonger, og mot et tillegg i prisen kan du bestille leilighet med gode solforhold." I svaret til klager skriver Aller Travel at soltidene vil kunne variere, avhengig av hvor i bygningen man får tildelt rom. Enkelte foretrekker formiddagssol, mens andre foretrekker ettermiddagssol.

Klager var i daglig kontakt med Aller Travels vert uten å nevne at de ikke var fornøyde med soltilgangen på balkongen etter at de byttet leilighet.

Klager hadde ytterligere 3 ½ uke igjen av ferien og det hadde sikkert ville vært muligheter for ytterligere et leilighetsbytte dersom klager hadde kontaktet vertene på nytt da andre gjester som ønsket å bytte rom fikk hjelp av Aller Travels verter. Aller Travel oppfordret klager til å ta kontakt med sine verter.

Aller Travel kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Aller Travel.

Nemnda bemerkninger

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.

Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klageren betalte kr. 4.000 ekstra for å få "leilighet med garantert sol på balkongen". Som de vedlagte bildene viser, fikk de ikke det. Klageren tok saken opp med den stedlige verten, som ba om at Aller Travel ble kontaktet direkte. Klageren sendte en mail fra sin mobiltelefon hvor han klaget over solforholdene. Aller Travel mottok mailen, men foretok seg intet fordi klageren etter arrangørens syn burde klage enda en gang til den stedlige representanten. Resultatet ble at klageren hadde dårlige solforhold under hele oppholdet. Nemnda viser til de vedlagte bildene.

Etter nemndas syn har klageren tatt opp forholdene på den måten loven gir anvisning på. Hvis arrangøren ikke umiddelbart foretar seg noe for å utbedre mangelen, gir dette grunnlag for prisavslag. Arrangøren kan ikke kreve at klageren skal klage flere ganger.

Klageren har betalt kr. 4.000 ekstra for noe som ikke ble levert, og har følgelig etter nemndas syn krav på prisavslag. Nemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på kr. 4.000.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på kr. 4.000.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)