

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder størrelse og standard på leilighet.

### Dato

26.09.2012

### Saksnummer

341/11

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Ving Norge AS**

**Antall reisende: 6**

**Reisens pris: -,-**

### Saken gjelder:

Saken gjelder størrelse og standard på leilighet.

**Klager anfører at de - to voksne damer med to barn hver - opprinnelig hadde ønsket to separate rom eller to små leiligheter, men selgeren hos Ticket hadde forsikret dem om at «Big Family Apartment» var velegnet for 6 personer. De ble derfor skuffet da det viste seg at det var to rom som var redd opp med to senger i hvert rom og at det i stuen var redd opp på en sofa og en campingseng. Selger hadde opplyst at det var 2 baderom, men det var bare ett bad og ett toalett. Leiligheten var også i dårlig stand, trang og lite funksjonell, slitt og med sopp og maur, a/c som ikke virket etc.**

**Ticket - på vegne av Ving - har anført at «Big Family Apartment» er beskrevet som «3-roms leilighet for 4 personer + 2 ekstrasenger /sovesofa). Ca. 55 kvm».**

Det er dette klager bestilte og det var det de fikk. Selger har ikke opplyst at det var 2 dusjer, og i teksten som beskriver leiligheten står det bare at det er dusj og wc.

Når det gjelder leilighetens standard, ble det gitt kompensasjon på stedet som ble akseptert.

### Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. Det som fremgår av kataloger og beskrivelse på nettet inngår som en del av avtalen. Avvik fra det

avtalte kan gi grunnlag for forholdsmessig prisavslag med mindre det avhjelpest innen rimelig tid.

Det fremgår av reisedokumentene at klager hadde bestilt « 1 stk 3-roms leilighet Big Family» og at det er gitt ekstrasengrabatt for barn.

Slik leilighet er avertert som 3-roms leilighet for 4 personer + 2 ekstrasenger (sovesofa). Reklamasjonsnemnda forstår det slik at det var slik leilighet klager fikk. Leilighetens størrelse og sengemøblering utgjør derfor ingen mangel.

Når det gjelder spørsmålet om det skulle være en eller to dusjer, står påstand mot påstand om hva som har blitt sagt. Det er på det rene at slik leiligheten har blitt beskrevet, står det ikke noe om to dusjer, og nemnda må i mangel av andre holdepunkter legge til grunn at selger ikke har gitt opplysninger i strid med dette.

Når det gjelder klagen på leilighetens standard for øvrig, er forholdet ikke bestridt av Ticket/Ving. Nemnda legger derfor til grunn at leiligheten hadde en rekke mangler, bl.a sopp- og mugginfisert skap på kjøkken, hullete sengetøy, a/c som ikke virket tilfredsstillende. Turarrangør hevder dette ble kompensert på stedet med gratis spa og internett. Nemnda er ikke enig i at dette var ment som og akseptert som full kompensasjon for de nevnte forhold og anbefaler derfor at det ytes en kompensasjon på kr. 2.500,-.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda anbefaler at klager får en kompensasjon på kr. 2.500,-.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Ellen Pytte, Star Tour AS.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Ellen Pytte, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*