

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. mangelfull informasjon om leilighetens beliggenhet.

Dato

12.02.2016

Saksnummer

95/15P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. mangelfull informasjon om leilighetens beliggenhet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte et 4 ukers opphold i en 2-roms leilighet på Servatur Terrazzamar i perioden 24.01.15 - 21.02.15. Det fremgår av klagers billett at leiligheten også passer for bevegelseshemmede.

Klager hadde spesifikke ønsker med hensyn til bosted, fra 4. etasje og høyere. De betalte kr 2.000 ekstra og ble innkvartert i 6. etasje. Men de ble booket inn i en leilighet tilpasset bevegelseshemmede, til tross for at de var forespeilet at leiligheten skulle være for personer uten bevegelseshemming. Leiligheten var på baksiden av hotellet der utsikten var rett inn i en vegg, uten skille mellom leilighetenes terrasser.

Klager kontaktet både Ticket og Vings guide, men fikk ikke byttet leilighet.

Klager krever 20% av reisens pris tilbakebetalt.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Den 25.02.14 bestilte klager leilighet gjennom Ticket på hotell Servatur Terrazzamar. Det ble bestilt en 2-roms leilighet som og passer bevegelseshemmede. I hotellteksten på ving.no fremgår det at hotellet har forskjellige leiligheter og at leilighetene som er tilpasset bevegelseshemmede, har terrasse med utsikt mot en annen bygning.

Kort tid etter at bestillingen ble gjennomført den 25.2.14, ble det sendt ut en bekreftelse til klager hvor leilighetstypen stod beskrevet. De reisende har et ansvar om å sjekke om den reisen de har bestilt er slik som man ønsker. Hvis den ikke er korrekt, må man ta kontakt med selger så fort som mulig slik at man får endret bestillingen.

Vings personale på Gran Canaria sjekket flere ganger mellom perioden 26.01 og 06.02, men det var dessverre ikke ledige rom/hotell som klager kunne flytte til. Den 06.02 ble det avtalt mellom klager og guide at guidene skulle si ifra dersom noe ble ledig, noe det dessverre ikke ble. Vinterhalvåret og spesielt desember - februar månedene er høysesong på Gran Canaria. Det kan være vanskelig å få byttet eller oppgradert hotell/rom, da de fleste hotell har fullt belegg.

Ving kan ikke se at klager har rett til kompensasjon da de fikk den romtypen som fremgår av billetten og som passer beskrivelse på ving.no. Ving kontaktet Ticket etter klagers hjemkomst og fikk følgende tilbakemelding:

Selgerne hos Ticket har gode rutiner og programmer tilgjengelig for å kunne veilede alle kunder på best mulig måte. Selgerne skal alltid gå ut i fra den informasjonen som står og gir ikke noe videre garanti utover dette. Selgerne er og alltid behjelpelig med å skrive ønsker dersom man har det. Ønsker vil bli formidlet til hotellet, men kan dessverre ikke garanteres innfridd da det er hotellet som lager romfordelingen.

Ticket har informert om følgende: «Når det gjelder hvilken vei rommene vender, så har ikke dette vært et tema under salgsprosessen. De hadde et ønske om 4. etasje og oppover, noe som ble lagt inn i ønske, men forklart at dette ikke kunne garanteres. De fikk leilighet på 6. plan. Ved spørsmål om at det var en handicappleilighet, så har de fått beskjed om at det ikke er noe forskjell på selve leilighetene selv om det er et handicap rom.»

Ticket beklager hvis det har blitt en misforståelse om hva som har blitt sagt under bestillingen og at dette påvirket klagers ferie i den grad det gjorde. Ticket har tilbudt klager et prisavslag på 10% av reisens pris, totalt kr 3.703 og har bedt klager oppgi sitt kontonummer.

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

Nemnda bemerker:

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.

Klagen gjelder det faktum at klageren ble plassert i en leilighet på 6. plan med beliggenhet mot bakgården uten skille mellom leilighetenes terrasser. Klageren bestilte og betalte for en leilighet med plassering fra 4. - 6. plan. Hun betalte kr 2.000 ekstra i forhold til en plassering lavere ned i etasjene. Nemnda legger til grunn at fordi Ticket i sin bestilling ved en feil la inn at leiligheten skulle passe for bevegelseshemmede, ble de plassert mot bakgården uten skille mellom terrassen mellom flere leiligheter. Nemnda har behandlet en nesten tilsvarende sak tidligere, og er klar over at det - uansett årstid og etterspørsel - er prisforskjell mellom leiligheter med utsikt og leiligheter mot bakgården i 6. etasje. Klageren har betalt 2.000 ekstra, og har følgelig ikke fått det hun betalte for. Etter nemndas syn er det ikke kundens ansvar å finne ut av denne bestillingen. Arbeidsgiver har ansvaret for kundekonsulentenes

kunnskap om det produktet de selger. Tickets operatør kan ikke ha vært tilstrekkelig orientert om forholdene når hun overfor kunden har uttalt at det ikke var noen forskjell på handicapleiligheter og andre leiligheter. Det viste det seg at det var, ettersom plasseringen var mot bakgården uten skille mellom terrassene.

Når man betaler kr 2.000 ekstra har nemnda forståelse for at det er skuffende å bli plassert i en leilighet som har en helt annen beliggenhet enn det man så for seg.

Slik nemnda ser saken, representerer det en mangel ved Tickets bestilling at det ble lagt inn at de skulle ha handicapleilighet, hvilket blant annet ga en dårligere beliggenhet mot bakgården.

Etter en samlet vurdering anbefaler nemnda at klageren gis et prisavslag på 20% av reisens pris. Avrundet utgjør dette kr 7.400.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 20% av reisens pris, avrundet til kr 7.400.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.