

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Hellas, Chios, hotell Annades, 28. august - 4. september 2010. Krav om prisavslag grunnet manglende utsikt.

Dato

05.01.2012

Saksnummer

155/11

Tjenesteyter

Lilleput Reiser AS

Klager: X

Turarrangør: Lilleput Reiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 8.540

Saken gjelder:

Reise til Hellas, Chios, hotell Annades, 28. august - 4. september 2010.

Krav om prisavslag grunnet manglende utsikt.

Klager har i det vesentlige anført:

Annades presenteres som et hyggelig hotell med flott beliggenhet 200 meter fra stranden. Noen av leilighetene har delvis utsikt. Disse kan bestilles mot et tillegg.

Klagerne bestilte leilighet med utsikt.

Leiligheten klagerne fikk tildelt hadde et uteareal i form av en bakgård som var utgravd i skrånende terreng med høye murer uten utsikt, og med en stor balkong i etasjen over slik at det heller ikke var luft eller særlig sol. Utearealet kunne ikke brukes.

Klagerne kontaktet Lilleput Reisers representant. Han avviste klagerne arrogant og nedlatende blant annet med påstanden om at «alle rom på Annades har utsikt».

Han ba klagerne ta det opp med kontoret i Drammen.

Det vise seg i tillegg at det automatiske vanningsanlegget ble skrudd på hver kveld kl. 19.30. Et kvarter senere var mesteparten av gulvet klissvått.

Det betød at klagerne heller ikke om kvelden kunne spise middag eller i det hele tatt sitte på terrassen. Ettersom klagerne opplevde Lilleputs representanter på stedet som arrogante ved første henvendelse tok ikke klagerne kontakt en gang til.

Han hadde gjort det klart at klager skulle tas med kontoret i Drammen.

Klagerne krever erstatning for ødelagt opphold.

Det vises for øvrig til klagers brev og fotografier.

Lilleput Reiser har i det vesentlige anført:

Klagerne har bestilt leilighet med utsikt. Det har de også fått. Lilleput Reiser avviser at klagerne uteareal er en lukket bakgård.

Lilleput Reiser har tross dette tilbudt å refundere tillegget klagerne betalte for utsikt.

Det medføre ikke riktighet at det vannes slik at dette medfører sjenanse.

Lilleput Reiser avviser at deres reiseleder har behandlet klagerne på en arrogant måte.

Det vises for øvrig til Lilleput Reisers brev og fotografier.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen 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 turarrangørs 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 vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre/enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klagerne har bestilt leilighet med utsikt. Partene er sterkt uenige om de fikk det eller ikke.

Hotell Annades er i Lilleput Reisers informasjon innledningsvis beskrevet slik:

Annades ble åpnet i 2000 og ble raskt populært blant Lilleputs gjester, takket være hyggelig atmosfære og trivelig vertskap. Flott beliggenhet, noen med utsikt.

200 meter fra den fine Karfas-stranden. Ca 150 meter til nærmeste taverna og minimarked.

I den etterfølgende beskrivelse av leilighetene fremgår det bl.a.:

Flott beliggenhet med delvis utsikt (tillegg).

Nemnda er av den oppfatning at beskrivelsen av anlegget og leilighetene gir inntrykk av at man ved å betale et tillegg vil få leilighet med flott beliggenhet med delvis utsikt. Det fremgår ikke hva slags utsikt man har fra disse leilighetene.

Det kan således være utsikt mot hav eller terreng. «Flott beliggenhet» indikerer imidlertid etter nemndas vurdering at det er en hyggelig utsikt.

Partene er sterkt uenige om hva slags utsikt klagerne har fått.

Nemnda er på bakgrunn av de fremlagte fotografier av den oppfatning at utsikten fra klagernes leilighet/terrasse ikke var som de kunne forvente ut fra katalogens opplysninger samt det betalte tillegget for utsikt. Nemnda anbefaler at klagerne av denne grunn gis et prisavslag på kr 1.500.

Partene er også uenige om vanningen skapte problemer eller ikke.

Nemnda tar ikke stilling til dette, da dette problemet ikke ble att opp med Lilleput Reiser på reisemålet. Lilleput Reiser fikk således ikke anledning til å avhjelpe problemet. Nemnda er av den oppfatning at klagernes negative opplevelse fra tidligere kontakt med reiseleder ikke ga grunn til ikke å påpeke problemene med vanningen. Nemnda viser i denne forbindelse også til at problemet lett burde kunne løses på stedet.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 1.500.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS, Mette Lindgren, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.