

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet uenighet om leiligheten hadde balkong eller terrasse.

Dato

17.04.2020

Saksnummer

2020-00680

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i en 2-romsleilighet på Hotel Serenity, Amadores, Gran Canaria i perioden 27.12.2019 - 03.01.2019. Totalpris 21 080 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Balkong

Klager anfører at hun bestilte balkong, men ble innkvartert på grunnplan i det hun beskriver som leilighet med terrasse. Leiligheten lå en meter over bakken fordelt på to avsatser.

Klager hadde ønsket leilighet med "høy beliggenhet" fordi de da kanskje kunne bli innkvartert to etasjer opp fra grunnplanet. Ifølge hotellpersonalet hadde de ikke mottatt ønskemålet. Klager fikk ikke flytte til en annen leilighet fordi hotellet var fullt.

Klager viser til Vings definisjon av terrasse og Wikipedias definisjon av ordet balkong. Klager anfører at begge disse definisjonene tilsier at de ikke fikk det de bestilte, nemlig leilighet med balkong. På Vings nettsider fremgår følgende under "Viktig å vite" under avsnittet om leilighet: Begrepet "terrasse" innebærer som regel terrasse på grunnplan.

Klagers krav: 10 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving anfører at de i alle år har solgt og beskrevet den typen 2-romsleilighet som klager fikk tildelt på Hotel Serenity som leilighet med balkong.

De nederste leilighetene ligger ikke helt nede på bakkeplan, men er opphøyd en meter ovenfor bakken og hviler på en murvegg. Balkongene er innrammet i glass og det er ingen utgang fra balkongen og ned til fellesarealene eller en hage. Balkongene på nederste plan er helt de samme som i etasjene over. Ving har lagt ved bilder og viser til [ving.no https://www.ving.no/kanarioyene/gran-canaria/amadores/serenity](https://www.ving.no/kanarioyene/gran-canaria/amadores/serenity)

Klager tok kontakt med Ving på reisemålet og fremførte misnøye og uenighet over at balkongen var en balkong da den etter hennes vurdering var en terrasse. Hotellet var fullbooket i perioden klager var der og det var derfor ikke mulig for klager å få bytte til et rom i høyere etasje. Klagers ønskemål var formidlet videre til hotellet, men hotellet lyktes ikke med å oppfylle ønsket.

Ving har før kommende sesong en annen kontrakt med hotellet enn tidligere og det er gjort flere inndelinger og spesifiseringer av romkategoriene. Dette grunner i at Ving/hotellet får mange ønskemål fra kunder om hvilke etasjer etc. man ønsker seg og hvor man nå har mulighet til å garantere seg hvilket rom man får. Det fremkommer nå på [ving.no](https://www.ving.no) hvilke rom som kan bestilles for hvilke sesonger og hvilke etasjer rommene ligger i. Rommet som klager bestilte og fikk tildelt har fortsatt den samme beskrivelsen og er fortsatt med balkong, på lik linje som tidligere.

Ving har ikke kart over rommene på alle hotell, men kun på hoteller der de har fordelt rommene i mange kategorier. Ved at det ikke var like mange kategorier den perioden klager bestilte og bodde på hotellet, er tildeling av rom spredt i hele bygningen.

Klager mener rommene Ving selger som 2-romsleilighet suite med terrasse skulle være de rommene som hun hadde fått. Disse rommene har utgått for neste sesong og var av de samme som nå er 2-romsleilighet i villa med privat basseng, bare uten basseng og kun med terrasse og hage. Alle disse 2-romsleilighetene har fått eget basseng og endret til Villa med eget basseng for kommende sesonger.

Ving står fast ved at klagers rom hadde balkong og ikke terrasse. Ving mener at klager har fått levert det hun har kjøpt, nemlig en 2-romsleilighet med balkong og kan ikke se at klager er berettiget kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i en 2-romsleilighet på Hotel Serenity, Amadores, Gran Canaria i perioden 27.12.2019 - 03.01.2019. Totalpris 21 080 kroner.

Klager har fremmet krav om prisavslag på 10 000 kroner. Klagen er særlig begrunnet i at hun bestilte 2-romsleilighet med balkong og mener selv hun fikk terrasse, samt at hun på

forhånd hadde et særskilt ønske om å bli plassert i høyden som hun mener hotellet ikke hadde mottatt av Ving.

Det fremkommer av vedlagte bilder at klager fikk en 2-romsleilighet med en balkong som lå en meter over bakkeplan. Balkongen var ikke fritthengende, men bygget på en forhøyning av mur fra grunnen. Det fremkommer av Ving sine hjemmesider at de når de selger leiligheter med terrasse så menes det at dette som regel innebærer beliggenhet på grunnplan. Det er mer nærliggende å tenke at en terrasse ligger på grunnplan og gjerne med adkomst ut til et felles areal, mens en balkong ofte er fritthengende på en bygning uten adkomst ut til fellesarealet. Klager hadde ingen adkomst ut til fellesarealet, og det var heller ingen fritthengende balkong da denne var bygget på en forhøyning fra grunnen. Nemnda kan ha forståelse for at den balkongen klager fikk ikke var tilfredsstillende særlig tatt i betraktning at den ligger tett opp til bassengområdet og uten noe skjerming. Etter nemndas vurdering utgjør denne balkongen en stor forskjell når det gjelder komfort enn en høyere plassert balkong og dette burde fremkommet tydeligere ved salg av reisen. Slik nemnda har forstått oversendelsen fra tjenesteyter er dette nå revidert.

Når det gjelder hvorvidt klagers ønske om høytliggende leilighet var sendt til hotellet, skriver tjenesteyter at dette var formidlet, men at klagers ønske ikke var mulig å tilfredsstille da hotellet var fullt.

Nemnda anbefaler at tjenesteyter utbetaler 2 000 kroner som kompensasjon for den mindre brukervennlige balkongen.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)