

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder standard på leilighet, Tenerife.

Dato

06.02.2013

Saksnummer

86/12

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 5

Reisens pris: kr 13.340,- pr.stk.

Saken gjelder:

Saken gjelder standard på leilighet, Tenerife.

Klager, som også representerer 2 andre familier, anfører at de alle tre fikk tildelt leilighet nederst nede under bakkeplan helt uten utsikt. Leilighetene lå noen få meter fra en høy mur som var tildekket av eføy og med 1.etg over leilighetene.

De tok kontakt både med resepsjonen og Ving for å få byttet leiligheter, og på dag 4 fikk klager bytte og på dag 5 de to andre. Den ene av de to andre ønsket imidlertid ikke å bytte på grunn av sykdom.

Ving har vist til opplysningene om hotellet hvor leilighetene er omtalt som «meget begrenset utsikt mot annen bygning». Ving mener denne omtalen er dekkende for de leiligheter de tre familiene fikk. Når et hotell ikke tar ekstra betaling for rom med utsikt til havet eller lignende, vil plasseringen være tilfeldig.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

I dette tilfelle er det bestilt leiligheter uten angivelse av bestemt utsikt. I hotellomtalen er leilighetene beskrevet som «enkle, men hyggelige 1-roms leiligheter med ballkong eller terrasse mot omgivelsene». Det er videre opplyst at noen leiligheter har «meget begrenset utsikt mot annen bygning».

Klagers opplysninger, som er dokumentert ved fotografier, viser at de leiligheter som klagerne først ble tildelt, ligger under bakkeplan i en slags kjelleretasje med en høy mur opp mot bakkeplan. Etter Reklamasjonsnemndas syn er dette ikke i samsvar med de forventninger og forutsetninger klager med grunn måtte ha til innkvarteringen selv med den siterte formulering i hotellbeskrivelsen. Å bli plassert i en slik kjellerleilighet totalt uten utsikt er etter nemndas syn i strid med omtalen av leiligheten og i strid med de opplysninger de fikk ved bestillingen.

Selger av reisen har uttalt at «Kunden var klar over at de kunne få flere typer utsikt, da type utsikt ikke var spesifisert på bestillingen, men aldri ingen utsikt eller mot en annen leilighet som det står på Partnerwebben».

Klagerne tilkommer etter dette et prisavslag som passende kan settes til kr.500,- per person per dag i kjellerleilighetene. For klager selv utgjør dette kr.2.000,-.

Det er ikke opplyst hvor mange reisende det var på de to andre bookingnummer som klager har fullmakt til å representere. Disse to leilighetene ble etter det opplyste byttet eller ble tilbudt byttet etter 5 dager - hvilket gir kr.2.500,- per person i disse leilighetene. Nemnda legger til grunn at Ving har tilstrekkelige opplysninger til å utbetale korrekt kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på kr.500,- per person per dag inntil det ble gitt tilbud om bytte av leilighet.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Hanne Åsell, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Hanne Åsell, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.