

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Tenerife, 10. - 31. januar 2010. Klage på innkvartering i Playa Las Americas, 17. - 31. januar 2010.

### Dato

..

### Saksnummer

42/10

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

### Klager: X

### Turarrangør: Ving Norge AS

### Antall reisende: 2+2+1

### Reisens pris: 40.965

### Saken gjelder:

Reise til Tenerife, 10. - 31. januar 2010. Klage på innkvartering i Playa Las Americas, 17. - 31. januar 2010.

### Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagerne reiste med sine tvillinger på ett år og en datter på 5 år.

Det var derfor et ufravikelig ønske fra klagernes side å bo på bakkeplan.

På Sunwing Resort. Fanabé fikk klagerne leilighet i 4. etasje.

Det var ingen heis direkte til leiligheten. For å komme fra klagernes leilighet og ut på gaten tok det nesten en time.

Ferien ble totalt forringet. Klagerne krever kjøpet hevet samt en kompensasjon på kr 10.000.

Det vises for øvrig til klagernes brev.

### Ving har i det vesentlige anført:

Slik hotell Sunwing Fanabé er bygget i terrenget er det leiligheter med bakkeplan i ulike nivåer. Gjestene fant det vanskelig ved Sunwing Fanabé fordi leiligheten kun kan nås via trapper eller heis. Deres tvillingvogn gikk ikke inn i heisen.

Hotellet har utleie av vogner, og de fikk leie to vogner til barna.

Saken er forelagt selger av reisen, som sier at hun nok regnet med at leiligheten lå i nederste etasje siden den har terrasse.

Gjestene forlanger hele reisen refundert, kr 40.965 + kr 10.000.

Dette har ikke Ving imøtekommet. Ving har tilbudt en kompensasjon på kr 5.000.

### **Nemnda bemerker:**

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Nemnda er på bakgrunn av de foreliggende opplysninger enig med klagerne i at de hadde grunn til å tro at de fikk leilighet på markplan.

Nemnda viser til selgers opplysninger og til at det fremkommer av reisebeviset at leiligheten har terrasse. Etter nemndas vurdering måtte klagerne også kunne gå ut fra at det var tilgang til leiligheten fra bakkeplan.

Klagerne hadde flere ganger vært i kontakt med selger.

Ving var klar over at klagerne reiste sammen med to barn på ett år og ett barn på fem år. De måtte således også være klar over klagernes behov og viktighet av innkvartering på markplan. Nemnda er av den oppfatning at klagerne har fått en innkvartering med vesentlige mangler.

Dersom pakkereisen har vesentlige mangler, og formålet med pakkereisen av denne grunn blir vesentlig forfeilet, kan den reisende heve reisen og kreve innbetalt beløp tilbake etter pakkereiseloven § 6-3. Klagerne hadde uken før bodd på hotell i

Los Christianos. Det var ingen mangler ved dette hotellet.

Nemnda har forståelse for klagernes problemer på hotell Sunwing Resort Fanabé, men kan vanskelig se at dette gjorde at formålet med pakkereisen i det vesentlige ble forfeilet. Nemnda er følelig av den oppfatning at vilkårene for å heve reisen ikke er til stede.

Klagerne har rett til et forholdmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2.

Prisavslaget anbefales satt til kr 10.000. Nemnda anbefaler videre at klagerne refunderes utgiftene til leie av to enkeltvogner. Dersom kr 5.000 er utbetalt, går dette til fradrag.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 10.000 samt at utgiftene til leie av barnevogner refunderes.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS

Anita Agnemyr, Detur Norway AS

Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Anita Agnemyr, Detur Norway 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*