

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Kypros, Fig Tree Bay, hotell Paramount, 11. - 18. oktober 2010.
Krav om prisavslag grunnet tildeling av annen leilighet enn bestilt.

Dato

..

Saksnummer

242/10

Tjenesteyter

Vitaltours AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Vitaltours AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: kr 23.000

Saken gjelder:

Reise til Kypros, Fig Tree Bay, hotell Paramount, 11. - 18. oktober 2010.

Krav om prisavslag grunnet tildeling av annen leilighet enn bestilt.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagerne bestilte en reise til Kypros til leilighetshotell Paramount. Reisefølget bestod av fire personer, og klagerne bestilte i forståelse av at de skulle ha en 2-roms leilighet. I Vitaltours brosjyre står det at det finnes to typer leiligheter: 1-roms for 1-3 personer og 2-roms for 2-5 personer.

Klagerne ble tildelt en liten 1-roms leilighet. Det var en liten 1-roms leilighet med en dobbeltseng og en sovesofa på 70 cm. Ryggen på sovesofaen ble lagt ned på et brett med hjul. Madrassen var ca. 10 cm.

Klagerne ba om et annet hotell. Guiden sa at de måtte betale ekstra for dette.

Da klager sa hva de hadde betalt for turen, ringte guiden til sin leder, og hun fikk beskjed om å ordne et nytt rom til klagerne uten ekstra betaling.

Resepsjonen sa da at klagerne kunne få en 1-romsleilighet til, men at det var en vask som måtte ordnes. Det kunne ta et par dager. Klagerne gikk med på dette.

Først på torsdag fikk klagerne beskjed om at de skulle få et nytt rom.

Det var en 2-roms leilighet. Klagerne kunne flytte inn i denne på fredag.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Vitaltours har i det vesentlige anført:

Kunden trodde hun hadde bestilt en 2-roms leilighet, men hadde bestilt en restplass uten garanti for størrelse. Det er vanskelig for Vitaltour å vite hvilken informasjon Travelnet Hardanger har gitt, men de ville nok mest sannsynlig ikke gitt noen garanti for en 2-roms leilighet, ettersom de valgte romtype «leilighet med balkong» og ikke «2-roms leilighet».

Kunden fikk ikke beskjed på reisemålet om at det var bestilt en 1-roms leilighet, men at det var bestilt en restplass, uten garanti for størrelse på leilighet.

Kunden fikk likevel mulighet til å kjøpe seg opp til et annet hotell, ved å betale ekstra, samt at de fikk tilbud om 2 x 1-roms leiligheter. Dette ønsket derimot kunden ikke å benytte seg av. Kunden har dermed fått tilbud om hjelp, men ville ikke ta i mot dette.

På Vitaltour virker det som om kunden ønsker kompensasjon for de dagene de bodde i 1-roms leilighet før de fikk bytte, men ettersom de ikke godtok verken å flytte til et annet hotell ved å betale ekstra, eller å flytte til to forskjellige 1-roms leiligheter, mener Vitaltours at de ikke er berettiget til kompensasjon i etterkant.

Vitaltours mener dessuten at kunden har fått leilighet ut i fra bestillingen, uten garanti for størrelse.

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.

Det kan synes som om det ved bestilling av reisen har oppstått en misforståelse av hva som er bestilt. Av bestillingsbekreftelsen fremgår det at det er bestilt innkvartering på hotell Paramount. Type leilighet fremkommer ikke.

Det fremkommer imidlertid at det er gitt ekstrasengsrabatt for to personer.

Etter en samlet vurdering finner nemnda ikke å laste klager for misforståelsen.

Ut fra at klagerne var fire personer, måtte de kunne gå ut fra at de ville få en to-roms leilighet. Nemnda viser til at 1-roms leilighetene er for 1-3 personer.

Klagerne fikk etter dette en mangelfull leilighet ved ankomst.

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.

Klage ble fremsatt på reisemålet. Oppkjøp til annet hotell var ingen tilfredsstillende avhjelp. Klagerne fikk deretter tilbud om to 1-roms leiligheter. Det er uklart for

Nemnda om klagerne benyttet seg av dette tilbudet.

Klagene fikk først flytte inn i rett type leilighet på fredag, dvs tre dager før hjemreise.

Klagerne har rett til et forholdsmessig prisavslag. Prisavslaget anbefales satt til kr 5.000.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 5.000.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Astrid Solgård, Apollo Reiser As

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Astrid Solgård, Apollo Reiser As, Eva Pettersen, Ving Norge 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.