

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Mallorca, Alcudia, hotell Condesa de la Bahia, 28. juni - 13. juli 2011. Krav om prisavslag grunnet annen type leilighet enn bestilt.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

192/11

Tjenesteyter

Ving

Klager: X

Turarrangør: Ving

Antall reisende: 3

Reisens pris: kr 35.310

Saken gjelder:

Reise til Mallorca, Alcudia, hotell Condesa de la Bahia, 28. juni - 13. juli 2011.

Krav om prisavslag grunnet annen type leilighet enn bestilt.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne valgte innkvartering i Juniorsuite. Det fremgikk av Vings billedmateriale at det var separat soverom i suiten.

Ved ankomst fikk klagerne kun ett rom. De antok at de hadde fått feil rom, men det viste seg at de hadde fått en Juniorsuite. Klagerne ble fortalt at det kun var Suite som hadde separat soveromsdel.

Ving ble kontaktet. Ving forhørte seg om mulighet til oppgradering til en Suite, men alt var fullt.

Klagerne fikk en suite etter noen dager mot et tillegg på 10 euro per døgn.

Da ble alt bra, og siste uken av ferien ble som forventet.

Ving har tilbudt å erstatte klagernes ekstrapgifter med kr 500 samt tilbudt et prisavslag på kr 1.250. Klager mener at prisavslaget bør være større.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Det fremkommer av Vings beskrivelse av Juniorsuiter/suiter at suiteene har soverom og oppholdsrom. Det står ikke at Juniorsuiter består av to rom.

På Vings nettsider har man mulighet til å klikke opp bilder fra hotellet.

Det ligger i alt 23 bilder i billedserien. Ved å klikke seg gjennom disse vil man få opp seks bilder av juniorsuiten og to bilder av suiteen. Når man klikker seg gjennom billedserien vil man få opp fire bilder av juniorsuiten før det feilmerkede bildet av suiteen fremkommer. Underteksten på bildet er nå korrigert.

I Vings generelle informasjon om bruk av bilder informerer Ving om at bildene som vises er typeeksempler. Klager burde således av billedserien ikke kunne gå ut fra at han ville få rom som så ut som det på det feilmerkede bildet. Han kunne like gjerne få et som så ut som bildene av de korrekt merkede Juniorsuiteene, noe han også fikk.

Vings representanter på stedet ønsket å løse saken til gjestenes tilfredshet, og de tilbød ham en kompensasjon på kr 1.250 for perioden de bodde i Juniorsuiten. Dette takket klager nei til.

I et forsøk på å løse saken har Ving også tilbudt seg å refundere det klager betalte for oppgraderingen de siste seks døgn. Også dette har klager takket nei til.

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 en samlet vurdering av tekst og fotografier av den oppfatning at klagerne hadde grunn til å tro at Juniorsuiteene bestod av to rom. Nemnda viser spesielt til at den eneste bilde som ga inntrykk av å vise Juniorsuitens utforming, viste at suiteen hadde to rom. Selv om bildene er eksempler, skal de være representative for det som tilbys. Med dette bildet i tankene, kunne omtalen av Juniorsuiter/Suiter lett misforstås. Ving må bære ansvaret for at de har uttrykt seg på en måte som kan misforstås.

Nemnda legger etter dette til grunn at avtalen omfattet juniorsuite på to rom.

Det var således en mangel at klagerne ikke fikk suite med to rom 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. Mangelen ble først avhjulpet siste uke. Prisavslaget for denne uken anbefales satt lik det tillegget klager måtte betale for oppgradering, jf. bestemmelsens tredje ledd siste setning, som lyder: «Har kunden selv avhjulpet mangelen, settes prisavslaget til kostnadene ved avhjelpen med mindre dette fremstår som urimelig».

Klagerne har rett til et forholdsmessig prisavslag for den uken de bodde i suite med kun et rom. Nemnda anbefaler at dette prisavslaget settes til kr 5.000.

Samlet prisavslag utgjør etter dette kr 5.500. Nemnda har forstått det slik at det ikke tidligere er utbetalt prisavslag eller erstatning. Dersom prisavslag/erstatning er utbetalt, kommer dette til fratrekk.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et samlet prisavslag på kr 5.500.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Hanne Åsell, Star Tour AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Hanne Åsell, Star Tour AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.