

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet feil type leilighet.

Dato

22.05.2018

Saksnummer

2018-00398

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for en person i tre uker og en person i to uker, med innkvartering i en to-romsleilighet Superior, delvis renover, på Bungalows Atlantida, Los Cristianos, Tenerife Syd i perioden 29.10.2017 - 19.11.2017. Totalpris for to personer var kr. 37.210.

Etter klagers syn var Superior to-romsleiligheten og dens beliggenhet ikke i samsvar med forventningene. Forøvrig må de ha blitt innkvartert i feil type leilighet da det kun var badet som var renover. Det var klagers fjerde år på rad på Bungalows Atlantida.

Klager krever refusjon av mellomlegget mellom en vanlig to-romsleilighet og en Superior to-romsleilighet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremgår av bestilling, bekreftelse, reisebevis eller lignende dokument, samt eventuelle tilleggsytelser som inkluderes i pakkereisen ifølge avtale mellom partene. Forøvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser.

Videre er opplysninger arrangøren har gitt på sine nettsider, i kataloger, brosjyrer e.l. en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Klager har bestilt to-roms leilighet Superior, delvis renover.

Ving har vedlagt tre vedlegg:

Vedlegg 1: Beskrivelse av leiligheter på hotellet.

Ving har markert i gult hva som gjelder for to-romsleilighet Superior, delvis renoverert. Det kommer tydelig frem at Superior leilighetene ble renoverert i 2017 med nye bad, kjøkken og møbler. Videre informerer Ving om at leilighetene har en balkong eller terrasse på 5m².

Vedlegg 2: Bilder fra Ving.no superiorrom.

Av bildene på Vings nettsider kommer det tydelig frem hvordan kunden kan forvente at leiligheten ser ut.

Vedlegg 3: Bilder av leilighet 55.

Ving viser til bilder deres kolleger på reisemålet har tatt av leilighet 55 som klager har bodd i. Etter Vings syn er disse bildene mer eller mindre identiske med bildene på Vings nettsider.

Ving informerer ikke om at det er store balkonger/terrasser eller solsenger på balkongen/terrassen.

Ving er av den oppfatning av at klager har fått tildelt rett leilighet i henhold til bestillingen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Etter å ha gjennomgått de tilsendte dokumentene legger nemnda til grunn at klageren bestilte en delvis renoverert leilighet med nytt bad, nytt kjøkken og nye møbler. Terrassen er oppgitt til å være ca. 5 kvadratmeter.

Etter hva nemnda kan forstå er det en slik leilighet klageren har fått. Hvilken benevnelse som har vært brukt av hotellet/nettsteder for å beskrive leilighetene ved bestillinger foretatt i årene 2014 til 2016 er ikke relevant denne sammenheng.

Ved hver ny bestilling gis det en bekreftelse på hva man har bestilt og betalt for.

Nemnda kjenner ikke spesielt til dette hotellet, men erfarer at det er vanlig at leiligheter

som helt eller delvis er nyoppusset regnes som i en bedre kategori og i en høyere prisklasse enn leiligheter som er slitt og i behov av renovering. De vedlagte bildene av leiligheten viser etter nemndas syn at klageren har fått tildelt riktig type leilighet med nytt bad, nytt kjøkken og nye møbler.

Klageren påtaler store endringer i hotellkontrakten. Nemnda peker på at man inngår en ny avtale når man bestiller en ny pakketur. Hva som eventuelt var inkludert ved bestilling av en tidligere pakkereise er derfor uten betydning. Det er det som fremgår av den nåværende bestillingen og bekreftelsen som omfattes av avtalen.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at det blir gitt refusjon.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt noen refusjon i dette tilfellet.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Ane Køber Opstad (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)