

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder krav om prisavslag for mangler ved en all Inclusive tur til Bulgaria.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

202/11

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 5

Reisens pris: Kr. 48.975

Saken gjelder:

Saken gjelder krav om prisavslag for mangler ved en all Inclusive tur til Bulgaria.

Klager anfører at de hadde bestilt all Inclusive tur på et 4-stjerners hotell.

Da de ankom, fikk de opplyst at de ikke kunne bo på dette hotellet og ble overflyttet til et annet, som hadde færre stjerner og som ikke kunne tilby all Inclusive.

Den kompensasjon de har fått - kr. 15.000,- - for nedgradert standard og tilbakebetaling av all Inclusive-tillegget, er ikke tilstrekkelig.

De ønsker i tillegg erstatning for tort og sveie med kr. 2.000,- per person og kompensasjon for å ha blitt påtvunget en reise de ikke ønsket.

Ving har i korthet anført at det ikke er grunnlag for kompensasjon utover det som allerede er betalt.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen og gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag. I dette tilfelle er det klart at det foreligger mangler både ved at de reisende fikk et hotell av noe dårligere kvalitet og ved at all Inclusive ikke var tilgjengelig på dette hotellet.

Spørsmålet som foreligger er derfor om den kompensasjon som er gitt, er tilstrekkelig.

Ving har gitt et prisavslag for nedgradering med tilsammen kr.15.000,-, inkludert all Inclusive tilleggget. Etter nemndas vurdering bør det gis en ytterligere kompensasjon for bortfallet av all Inclusive da det må antas at utgiftene til mat og drikke ble større enn dette tilleggget. Noen tort og svie erstatning utover dette kan ikke nemnda se at det er grunnlag for. Nemnda anbefaler at hver av de fem reisende gis en ytterligere kompensasjon på kr.500,- til sammen kr.2500,- i tillegg til det som allerede er utbetalt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis en erstatning på kr.2500,- i tillegg til det som tidligere er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Hanne Åsell, Star Tour AS

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Mette Lindgren, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.