

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Kreta, hotell Chrisby, 17. - 25. september 2009. Krav om prisavslag grunnet annen innkvartering enn bestilt.

### Dato

15.06.2010

### Saksnummer

14/10

### Tjenesteyter

Nazar Nordic AB

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Nazar Nordic AB

### Antall reisende: 9+3

### Reisens pris: 59.580

### Saken gjelder:

Reise til Kreta, hotell Chrisby, 17. - 25. september 2009.

Krav om prisavslag grunnet annen innkvartering enn bestilt.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne bestilte fire 5-stjerners familiesuiter deluxe. Her var det heiser som ville gjøre det uproblematisk å frakte tre store barnevogner opp og ned flere ganger daglig, og rommene hadde terrasser som var barnevennlige og sikre.

Heis ble bekreftet av Nazars salgsperson pr telefon i forbindelse med bestillingen.

Klagerne ba om å få rom i nærheten av hverandre.

Da klagerne ankom hotellet ca kl 01.30 ble de møtt av en nattevakt som fortalte at hotellet var fullt, og at klagerne ikke ville få sine rom før dagen etter.

Klagerne ble henvist til rom av betydelig dårligere standard som lå utenfor selve hotellområdet. Klagerne hadde ikke noe annet valg enn å godta dette for denne ene natten. Rommene var av betydelig dårligere standard enn 5-stjerners familiesuiter deluxe. I tillegg gikk de over to plan med åpne trapper.

De var ikke egnet for små barn.

Neste dag fikk klagerne beskjed om at hotellet var fullbooket og at de ikke ville få sine rom, men kunne få kompensasjon. Klagerne godtok ikke dette.

Klagerne kontaktet Nazar. De hjalp kun i begrenset utrekning til med å avhjelpe problemet. Klagerne ble selv nødt til å bruke mye av sin tid, til å diskutere med en lite serviceinnstilt hotellsjef direkte for å skaffe til veie en best mulig alternativ løsning.

Klagerne fikk bytte til to familiesuiter og to dobbeltrom.

Klagerne krever refundert halvparten av reisens kostnad.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Nazar har i det vesentlige anført:**

Klagerne ble ved ankomst plassert i en annen romstype enn bestilt pga av en høyst uventet overbookingssituasjon. Klagerne aksepterte dette uten å kontakte Nazars representanter.

Nazar ble kontaktet neste dag, og den første familien med småbar fikk da bytte til rett romstype.

Familie to ble flyttet til rett romstype den 19. september.

Det samme gjelder familie tre.

Den fjerde familie ble flyttet til rett romstype den 21. september.

Familiene ble på reisemålet tilbudt en kompensasjon på 50 % av en dagsandel for de dager de ikke bodde i rett romstype, til sammen kr 8.090.

Prisdifferansen mellom den romstype klagerne fikk ved ankomst og den de hadde betalt for utgjør kr 250 per voksen per uke.

Nazar tilbakeviser på det sterkeste at de leiligheter klagerne fikk flytte til var dårligere rom enn bestilt. Klagerne anførte ikke dette på reisemålet.

Det fremkommer for øvrig av hotellbeskrivelsen på Nazars hjemmesider at hotellet består av toetasjes hus uten heis, Det fremgår også at det ikke er mulig å bestemme hvilken etasje man kommer til å bo i.

Nazar beklager at de ikke kunne tilby klagerne rom ved siden av hverandre slik

Klagerne hadde ønsket. Et ønskemål er imidlertid bare et ønskemål og ikke noe turarrangør kan garantere.

Nazar tilbyr et prisavslag på kr 250 per person per uke.

Det vises for øvrig til Nazars brev.

### **Nemnda bemerker:**

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf pakkereiseloven § 6-1. . Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

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.

Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre / enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klagerne hadde bestilt familiesuiter deluxe. Det fremgår av Nazars hjemmeside at disse ligger «i nybygda flygel»n, at de består av to rom og at de er 45 kvadratmeter store. Det fremgår av hjemmesiden at Chrisby er uten heis.

Det er enighet om at klagerne ikke fikk familiesuiter deluxe ved ankomst.

Nemnda finner ikke sannsynliggjort at klagerne aksepterte dette.

Ved ankomst med små barn midt på natten hadde klagerne lite annet valg enn å godta dette første natten.

Klagerne fikk bytte én boenhet den 18. november, to boenheter den 19. november og én boenhet den 21. september. Klager anfører i klagen at to av boenhetene er familiesuiter deluxe mens to er dobbeltrom deluxe.

Nazar hevder at samtlige boenheter er familiesuiter deluxe.

Det fremgår av saken hvilke rom klagerne ble flyttet til.

Det burde således vært enkelt å avklare dette med hotellet.

Nemnda har ikke funnet grunn til å forfølge dette, da det fremgår av saken at påstanden om at ikke alle de nye boenhetene er familiesuiter først ble fremsatt under klageomgangen og således ikke ble påpekt på reisemålet.

Nazar fikk følgelig ikke anledning til å avhjelpe dette problemet på reisemålet.

Klagerne hadde satt opp som ønskemål å få leiligheter ved siden av hverandre. Ønskemål vil bli søkt etterkommet så langt det er mulig, men garanteres ikke.

Manglende oppfølging av ønsker er følgelig ingen mangel ved reisen.

Det fremkommer imidlertid av den fremlagte norske katalogside at disse ligger i enden av én bygning. Klagerne måtte således kunne gå ut fra at de fikk suiter i nærheten av hverandre.

Klagerne har etter dette rett til prisavslag for mangelfull innkvartering ved ankomst og frem til avhjelp hhv 18., 19. og 21. november. De har videre krav på prisavslag fordi de ikke fikk leiligheter i enden av en og samme bygning.

Det fremkommer av saken at klagerne på reisemålet ble tilbudt et prisavslag på til sammen kr 8.090. Tilbudet er gjentatt i Nazars mail til klager av 30. desember 2009. Det fremkommer av mailen at tilbudet bortfaller dersom klager velger å ta saken til Reklamasjonsnemnda for pakkereiser.

Klagerne har valgt å fremlegge saken for nemnda, og nemnda er etter dette av den oppfatning at Nazars tilbud ikke lenger er bindende. Klagerne har etter dette rett til et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2.

Nemnda er av den oppfatning at den innkvartering klagerne fikk ved ankomst var markant annerledes og dårligere for klagerne enn det de hadde bestilt.

Problemene ble delvis avhjulpet etter hhv en, to og fire dager ut i ferien.

Det er ikke grunn til å tvile på at mangelen dominerte store deler av oppholdet, og at klagerne brukte mye tid på å rydde opp i / presse frem en løsning de kunne leve med. Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klagerne gis et prisavslag på 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

Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge 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.*