

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder romstørrelse, Kreta.

Dato

..

Saksnummer

170/13P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 6

Reisens pris: 46.000 nok

Saken gjelder:

Saken gjelder romstørrelse, Kreta.

Klager opplyser at de hadde bestilt en 2-ukers reise for 2 voksne og 2 barn og en 1-ukes reise for 2 voksne. Begge bestillinger gjaldt «superior» rom ut fra Apollos beskrivelse. Tanken var at første uken skulle barna sove på samme rom som foreldrene og siste uken hos besteforeldrene.

De skulle da bytte rom innbyrdes fordi bare et av rommene skulle være istandsatt for 4 personer. Da de ankom, var rommet ikke klargjort for 4 personer - det var bare en dobbeltseng og en divan. Det var heller ikke plass til en ekstraseng.

De sa fra til Apollo, og deres representant som ankom, kunne heller ikke se hvor en ekstraseng kunne plasseres. Klagen gjelder derfor at rommene ikke hadde den størrelse som var beskrevet, at det rommet som var bestilt for 4 personer ikke var klargjort ved ankomst og at det tok veldig lang tid før problemet ble løst.

Løsningen ble at de oppgraderte til «juniorsuite» etter 5 dager og måtte betale for det. De krever kompensasjon for ubekvem bosituasjon i 5 dager og for tort og svie fordi det tok lang tid før Apollo tok ansvar. De krever også refusjon av kr.2.480,- som de betalte for oppgraderingen.

Apollo har beklaget at rommene var for små og at det ikke var klargjort ved ankomst.

Oppgraderingen skulle ha vært kostnadsfri. Beløpet har derfor blitt refundert sammen med kr.7.500,- i kompensasjon. Totalt er kr.10.000,- refundert.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Opplysninger i kataloger og på nettet er en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at den reisende har meldt fra om det.

Partene har ikke fremlagt Apollos hotellbeskrivelse.

Nemnda finner likevel å kunne behandle saken da det synes å være enighet om at de faktiske forhold er slik som beskrevet i klagers brev til Apollo og i rapport fra Apollos stedlige representant. Nemnda legger dette til grunn.

Når Apollo har akseptert at oppgraderingen skulle være kostnadsfri, blir spørsmålet om kr.7.500,- for bosituasjonen de første 5 dagene og det forhold at rommet ikke var klargjort ved ankomst, er en tilstrekkelig kompensasjon.

Etter en helhetsvurdering finner nemnda at dette er en passende kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale ytterligere kompensasjon.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, John-Greger Thorsen, Solia 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.