

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Bulgaria, Nessebar, leiligheter Panorama Beach,
8. - 22. juli 2010. Krav om prisavslag grunnet overbooking.

Dato

..

Saksnummer

249/10

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 6

Reisens pris: 49.922

Saken gjelder:

Reise til Bulgaria, Nessebar, leiligheter Panorama Beach, 8. - 22. juli 2010.

Krav om prisavslag grunnet overbooking.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt reise for to familier. Ved ankomst fikk de beskjed om at hotellet var overbooket. I stedet for to leiligheter i Panorama Beach fikk familiene hotellrom på et annet hotell.

Klageren skjønner ikke hvorfor de måtte skifte hotell som hadde bestilt i april.

Guiden sa at de kunne prøve hotellet. Hvis de ikke trivdes på hotellet, kunne Apollo prøve å skaffe et annet hotell, men det kunne bli hvor som helst.

Apollo skulle ta kontakt neste dag, men klagerne hørte ikke noe.

Klagerne valgte å bo på hotellet, for hotell i Sunny Beach var de ikke interessert i det hele tatt. Klager visste at det ikke var ledige leiligheter i Nessebar.

Klagerne ønsket seg leiligheter der de kunne styre seg selv, ikke et trangt hotellrom. Klagerne liker å gå ut å spise om kveldene, og det gjorde de utenom et par ganger, så all inclusive ble lite brukt.

Apollo har gitt et prisavslag på 5.000 kroner. Klager synes at 2.500 kroner per familie er for lite for å gå fra leilighet til et hotellrom.

Apollo har i det vesentlige anført:

Apollo er enig i at hotellrom ikke er det samme som leiligheter når man ønsker å styre seg selv. Derfor kompenserte Apollo med fri all inclusive på et hotell med høyere standard. Det er beklagelig at klagerne ikke var tilfreds med dette.

Apollo har gitt en kompensasjon på 5.000 kroner.

Apollo ble ikke kjent med overbookingen før ankomstdagen. Gjestene tok ikke kontakt med Apollo i løpet av ferien, og Apollo regnet med at de var fornøyd med den kompensasjonen de hadde fått gjennom hotell med all inclusive.

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 mv., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Det var en mangel ved pakkereisen at klagerne ikke fikk to to-romsleiligheter på hotell Panorama Beach som avtalt.

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 i dette tilfellet søkt avhjulpet ved innkvartering på to dobbeltrom på hotell Bilyana. Klagerne fikk også all inclusive. Nemnda er enig med partene i at avhjelpen ikke var tilfredsstillende.

Klager har opplyst at Apollo skulle ta kontakt neste dag, men at de ikke gjorde det.

Apollo var klar over at klagerne fikk noe helt annet enn bestilt.

Apollo måtte også etter nemndas vurdering være klar over at bytte fra to to-romsleiligheter til to hotellrom ikke var tilfredsstillende avhjelp.

Nemnda er på denne bakgrunn av den oppfatning at det er uten betydning for retten til prisavslag at klagerne ikke på nytt tok kontakt med Apollo.

Nemnda antar at dette også er Apollos oppfatning siden Apollo har gitt prisavslag.

Nemnda er av den oppfatning at klagerne fikk et vesentlig dårligere botilbud enn bestilt, og anbefaler at de gis et samlet prisavslag på kr 20.000.

Til fradrag går kr 5.000 som tidligere er utbetalt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et samlet prisavslag på kr 20.000. Til fradrag går kr 5.000, som tidligere er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.