

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Kreta.

Dato

07.02.2013

Saksnummer

174/12

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 7.978

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Kreta.

Klager anfører at de hadde bestilt et «kampanjerom» på Porto Rethymnon som var ca. kr.500,- billigere enn rom med bassengutsikt. Selger hadde opplyst at det var et uspesifisert rom innenfor hotellets område, der man ikke kunne velge hva slags utsikt det skulle være, men at rom og balkong ellers ville være av samme standard som øvrige rom.

Ved ankomst flyplass fikk de beskjed om at de var blitt oppgradert til annet hotell. Fordi Rethymnon angivelig var overbooket fikk de da rom på Porto Rethymnon.

Dette hotellet lå midt i byen, trafikkerte veier måtte krysses for å nå stranden og det var et kolossalt bilsus. De hadde bevisst valgt hotell utenfor byen for å kunne ha ferie i rolige omgivelser. Det hotellet de hadde bestilt var 5*, mens det de fikk ved ankomst hadde 4*. Dette kan ikke kalles oppgradering.

De tok opp problemet med Apollos representant og fikk tilbud om kr.500,- hvis de ble på Rethymnon til søndag og kr.1000,- hvis de ble der uken ut.

De dro likevel til Rethymnon søndag og så på rommet de kunne få.

Det lå utenfor hovedområdet, balkongen var trang og ingen utsikt.

Hotellet opplyste at den type rom de hadde bestilt var fullbooket, men de kunne få rom med bassengutsikt mot å betale 50 euro per natt.

De bestemte seg da for å flytte til annet hotell på egenhånd.

De krever å få heve avtalen og få dekning for sine utgifter.

Apollo har vist til beskrivelsen av «Kampanjerom» på sine nettsider, hvor det fremgår at dette er rom for dem som ikke stiller spesielle krav til beliggenhet og utsikt.

Uteplass kan ikke garanteres. Ved ankomst var disse rommene overbooket og klager fikk derfor dobbeltrom på Rethymnon. Apollo har videre vist til beskrivelsen av dette hotellet og har refundert kr.1000,- for overbookingen.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

Reklamasjonsnemnda legger til grunn at det i dette tilfelle foreligger en mangel ved reisen i og med at klager ikke fikk rom på det hotellet hun etter avtalen skulle bo på. Dette hotellet har klassifisering 5*, men det «kampanjerom» klager hadde bestilt fremstår etter ordlyden i hotellomtalen som noe enklere standard enn hotellets øvrige rom.: «Kampanjerom er et begrenset antall rom med dusj og WC for deg som ønsker å bo på Aquilla Rhitumna Beach, men som ikke stiller spesielle krav til beliggenhet eller utsikt. Uteplass kan heller ikke garanteres. Denne type rom er ikke nødvendigvis de romstyper som er presentert ovenfor».

Den mangel som forelå i og med overbookingen ble avhjulpet ved innkvartering på Rethymnon, som har klassifisering 4,5. Dette hotellet ligger i byen med mer støy enn det hotellet avtalen gjaldt. Reklamasjonsnemnda finner ikke grunnlag for klagers krav om heving av avtalen og tilbakebetaling av reisens pris. Etter en helhetsvurdering finner nemnda at klager bør gis et prisavslag på totalt kr.2.000,- inkludert de kr.1.000,- som er tilbudt eller allerede utbetalt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis et prisavslag på ytterligere kr.1.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Malin T. Løken, Ving Norge AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Malin T. Løken, Ving Norge AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour 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.