

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Gran Canaria, Puerto Rico, hotel Monteparaíso, 14. - 21. November 2009. Krav om prisavslag grunnet mangelfull innkvartering.

Dato

15.06.2010

Saksnummer

12/10

Tjenesteyter

Apollo Reiser As

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser As

Antall reisende: 2

Reisens pris: 10.116

Saken gjelder:

Reise til Gran Canaria, Puerto Rico, hotel Monteparaíso, 14. - 21. November 2009. Krav om prisavslag grunnet mangelfull innkvartering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne fikk ved ankomst beskjed om at de var flyttet til hotell Riosol.

«Leiligheten» de ble tildelt bestod av et rom på ca 10 kvadratmeter, med døren som eneste åpning ut. Ingen vinduer til å åpne, ikke kjøleskap, kjøkken eller kjøkkenutstyr.

Klagere kontaktet resepsjonen og fikk beskjed om at de var sjekket inn på dette rommet for hele ferien. Klagerne fikk omsider kontakt med Apollo.

Klagerne fikk flytte til hotell Monteparaíso og til slik leilighet de hadde bestilt mandag 16. november ca kl 14.00. Ankomstdagen, søndag og mandag ble i det vesentlige benyttet til avklaring av innkvarteringen. Tre av åtte feriedager ble helt ødelagt.

I tillegg fikk klagerne to netter uten søvn pga varme og manglende mulighet til å lufte.

Apollo tilbød klagerne først et prisavslag på kr 1.279. Andre tilbudet var på kr 3.000 og tredje tilbud på kr 4.000. Klagerne hadde forventet et tilbud om ny tur med opphold på et av Apollos fineste hotell i Puerto Rico.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Apollo har i det vesentlige anført:

Dessverre hadde hotell Monteparaíso overbooket sine rom, og klagerne ble derfor flyttet til hotell Riosol, som holder noe høyere standard enn Monteparaíso.

Det er imidlertid beklagelig at klagerne ikke fikk den type leilighet som de hadde bestilt.

Klagerne fikk en kompensasjon i form av frokost og middag, noe de ikke ønsket å benytte seg av da de ikke ville spise på hotellet. Klagerne fikk flytte til Monteparaíso på mandag. Reiselederen tilbød en kompensasjon på kr 1.270.

Dette ble avslått. Apollo har i ettertid øket kompensasjonen til kr 4.000.

Nemnda bemerker:

Klagerne hadde bestilt to roms leilighet på hotell Monteparaíso.

Det var en mangel ved pakkereisen at klagerne ved ankomst ikke ble innkvartert på hotell Monteparaíso som avtalt. Mangelen ble søkt avhjulpet ved innkvartering på hotell Riasol. Selv om dette hotellet har en noe høyere standard enn Monteparaíso, var avhjelpen ikke tilfredsstillende da klagerne ikke fikk en to roms leilighet.

Klagerne har gitt en detaljert beskrivelse av det tildelte rom.

Denne beskrivelse er ikke bestridt av Apollo, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Fra mandag 16. november ca kl 14.00, ca to døgn etter ankomst, fikk klagerne innkvartering på hotell Monteparaíso i henhold til det avtalte.

Klagerne har rett til et forholdsmessig prisavslag for mangelfull innkvartering frem til mandag 16. november ca kl 14.00. Mangelen førte til redusert utbytte av feriens første dager. Mye tid gikk med til klaging/venting. Klagerne fikk også problemer med søvn.

Apollo har tilbudt et prisavslag på kr 4.000. Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke grunnlag for å anbefale prisavslag ut over det Apollo har tilbudt.

Dersom prisavslaget ikke er utbetalt, anbefales det gjort.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

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

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

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