

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder overbooking, Mallorca.

Dato

..

Saksnummer

158/13P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: 31.693 nok

Saken gjelder:

Saken gjelder overbooking, Mallorca.

Klager anfører at de bestilte reisen 2. mars 2013 med opphold på Barcelo Illetas Albatros og med avreise 15. juni. I mai ble de informert om at hotellet var overbooket og at de i stedet fikk rom på Riu Bonanza Park. Dette hotellet hadde ikke samme standard og hadde dårligere beliggenhet. Mens Barcelo sist var oppusset i 2011 var Riu sist oppusset i 2002 og det var tydelig å se, slitt og gammeldags. Barcelo lå ved sjøen, mens Riu lå betydelig lenger fra sjøen. Dessuten hadde de bevisst valgt Barcelo fordi det hadde en aldersgrense på 17 år, mens Riu var et familiehottell.

De krever hele reisens pris refundert.

Apollo har anført at Barcelo har 4+ klassifisering og Riu 4. Hotellene ligger bare 50 m fra hverandre. Da Apollo ikke har Riu i sitt program, er prissammenligning vanskelig. Apollo tilbød opprinnelig kr.1000,- per person i kompensasjon og har nå tilbudt ytterligere kr.1300,-. Til sammen blir dette et tilbud om kr.9.200,-.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag.

Når det foreligger overbooking slik at en kunde ikke får det rom eller det hotell som er bestilt, foreligger det en mangel i pakkereiselovens forstand og dermed grunnlag for prisavslag.

Nemnda legger til grunn at selv om det hotellet de fikk hadde 4* klassifisering, var det et hotell som både standardmessig og beliggenhetsmessig hadde lavere kvalitet. Dertil kommer at det var et familiehotell med barn, mens klager bevisst hadde valgt et «voksenhotell».

Apollos tilbud om et samlet prisavslag på kr.9.200,- utgjør nesten 30 % av reisens pris. Nemnda finner at dette er et passende prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale prisavslag utover det som er tilbudt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Line Vestgård, Kilroy Norway 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.