

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Klagen gjelder klage på hotellstandard.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

220/11

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: Kr. 38.324

Saken gjelder:

Klagen gjelder klage på hotellstandard.

Nemnda bemerker:

Klager har anført at han hadde bestilt en 2-roms superior suite, som i følge opplysningene fra Apollo skulle inneholde soverom og oppholdsrom med separat dusj i bygningen nærmest stranden. Det viste seg at bygningen ikke var bygget og de fikk rom i et annet bygg hvor det nærmest var en byggeplass. Rommene var ikke superior, men besto av to dobbeltrom med dør imellom.

Det var ikke oppholdsrom og ikke separat dusj.

Apollo har anført: Det er riktig at suitene som var planlagt, ikke var ferdigstilt.

Klager fikk imidlertid en tilsvarende superior suite i nabohotellet som er en del av samme kompleks. Suiten var nær stranden med stor balkong og havutsikt.

Den besto av 2 rom, ett med bad og ett med dusj.

Klagenemndas flertall har etter en helhetsvurdering kommet til at klager bør gis en kompensasjon på kr. 3.500,-.

Mindretallet, forbrukernes representanter, mener at prisavslaget bør økes vesentlig.

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Det var en mangel ved reisen at klagerne ikke ble innkvartert i den del av hotellet som avtalt. Reisen er mangelfull uavhengig av om turarrangør kan lastes for mangelen eller ikke.

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 i tilsvarende rom i nabobygningen. Partene er uenig om avhjelpen i dette tilfellet var tilfredsstillende. Klager anfører at de ble innkvartert i to dobbeltrom med dør mellom og ikke en «superiorsuite» som avtalt.

Klager har fremlagt bilder av de rom han fikk tildelt. Innklagede har ikke kommentert disse bildene, kun fastslått at dette er en «superiorsuite» med samme standard som det avtalte.

Mindretallet er enig med klager i at det mottatte rom synes å ha for dårlig standard sett hen til at det er solgt som en «superiorsuite». Etter vår oppfatning gir dette forbrukeren en berettiget forventning om at standarden skal være meget bra.

Innklagede har ikke fremlagt noen bilder eller lignende fra katalog/internettside som taler i retning av at den mottatte avhjelp er tilfredsstillende sett hen til det avtalte.

Mindretallet er etter dette enig med klagerne i at denne avhjelpen ikke var tilfredsstillende, og berettiger et større prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis en kompensasjon på kr. 3.500,-.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Hanne Åsell, Star Tour AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Hanne Åsell, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.