

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Israel, Eilat, Isrotel Lagoona, 9. - 23. april
2011. Krav om prisavslag grunnet feil type leilighet.

Dato

05.01.2012

Saksnummer

160/11

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: kr 38.197

Saken gjelder:

Reise til Israel, Eilat, Isrotel Lagoona, 9. - 23. april 2011. Krav om prisavslag grunnet feil type leilighet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne hadde bestilt familierom med balkong, terrasse eller markbalkong.

De ble tildelt en studioleilighet uten balkong. Klager tok problemet opp med Apollo, men fikk ikke bytte til leilighet da alt var fullt.

Klagerne krever refundert prisdifferansen mellom den leilighet bestilte og den leiligheten de fikk. De krever også kompensasjon fordi de ikke fikk det de bestilte. Som følge av at det ikke var to rom i leiligheten måtte klagerne legge seg samtidig med barna. Klagernes forventninger om ferie ble ikke oppfylt.

Apollo har refundert 4.200 kroner uten noen dokumentasjon av hvor mye det skal betales til en misfornøyd kunde.

Apollo har i det vesentlige anført:

Apollo beklager at klagerne fikk feil romkategori ved ankomst og at det ikke lot seg gjøre å bytte leilighet i løpet av ferien.

Klagerne ble på reisemålet tilbudt en kompensasjon på 4.200 kroner men takket nei til denne. Det er ingen prisforskjell på disse to romtypene. Dog har klagerne krav på en kompensasjon for at de ikke fikk det rommet de hadde bestilt.

Nemnda bemerker:

Det var en mangel ved pakkereisen at klagerne fikk en ett-roms studioleilighet uten balkong i stedet for en to-roms familieleilighet med balkong, terrasse eller markbalkong 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.

Som det fremkommer av bestemmelsen, skal det utmåles et

«forholdsmessig» prisavslag. Med det menes at prisavslaget må fastsettes skjønnsmessig helhetsvurdering. Elementer som reisens pris, mangelens art og betydning for ferieopplevelsen m.v. vil komme inne ved vurderingen.

Mangelen ble ikke avhjulpet, og klagerne har rett til et forholdsmessig prisavslag. Klagerne fikk etter nemndas vurdering er vesentlig dårligere innkvartering enn de hadde bestilt, og dette gikk ut over klagerens utbytte av ferien.

Prisavslaget bør avspeile dette. Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klagerne gis et prisavslag på 7.500 kroner. Til fradrag går kr 4.200 som tidligere er utbetalt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et samlet prisavslag på kr 7.500. Til fradrag går kr 4.200 som tidligere er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.