

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til London, 1. - 5. juli 2011. Krav om prisavslag grunnet manglende hotell.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

184/11

Tjenesteyter

Via Tours

Klager: X

Turarrangør: Via Tours

Antall reisende: 3

Reisens pris: kr 13.540

Saken gjelder:

Reise til London, 1. - 5. juli 2011. Krav om prisavslag grunnet manglende hotell.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en pakketur med reise, hotell og frokost. På hotellet var det bestilt ett dobbeltrom og ett enkeltrom. Klager betalte til sammen kr 13.540.

Ved ankomst hotellet viste det seg at Via Tours agent hadde avbestilt hotellet.

Klagerne fikk til slutt benytte et trippelrom i kjelleren. Rommet var grusomt, men klagerne hadde ikke noe valg. Klagerne måtte betale full pris for dette rommet. De måtte i tillegg kjøpe frokost. Klager betalte 532 GBP for rommet.

I tillegg kommer frokost med 10 GBP per person per dag.

Klager har fått tilbake det de opprinnelig betalte for rommet, men mener at Via Tours bør betale en kompensasjon for dyrere rom enn det ville kostet om klager hadde bestilt hos dem. Klager mener også at det burde vært gitt kompensasjon for at klagerne måtte ta til takke med noe helt annet enn det som var bestilt.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Via Tours har i det vesentlige anført:

Kunden har fått refundert kr 8.500 som var dyreste prisen hun hadde betal siden Via Tours/ agenten dessverre ikke klarte å levere det kunden hadde bestilt.

Ut over dette så har kunden ikke hatt ekstra kostnader ved å måtte booke om og betale nytt rom på hotellet + frokost. Hadde de hatt kostnader for dette, hadde Via Tours selvfølgelig også refundert det overskytende i forhold til hva de allerede hadde betalt.

Det vises for øvrig til Via Tours brev.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

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.

Har kunden selv avhjulpet mangelen, settes prisavslaget til kostnadene ved avhjelpen med mindre det fremstår som urimelig.

Det var en mangel ved pakkereisen at klagerne ikke fikk de rom de hadde bestilt på hotellet. Da klagerne ikke fikk tak i Via Tours/agenten, ble mangelen delvis avhjulpet ved at klagerne fikk et trippelrom i kjelleren. Klager betalte for dette 532 GBP med tillegg av 150 GBP for frokost, til sammen 682 GBP eller om lag 6 166 kroner.

Via Tours har ikke kommentert klagers opplysninger om det nye rommet, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda er av den oppfatning at mangelen ikke ble tilfredsstillende avhjulpet. Klagerne fikk en vesentlig dårligere innkvartering enn avtalt.

Via Tours har refundert 8.500 kroner. Gjennom denne refusjon har de refundert klagers utgifter til det nye rommet samt prisdifferansen mellom rom og trippelrommet. Etter nemndas vurdering vil det være urimelig om klagerne ikke i tillegg gis et prisavslag/erstatning for ikke-økonomisk tap for å måtte bo vesentlig dårligere enn avtalt og ønsket.

Nemnda anbefaler at klagerne gis en ytterligere kompensasjon på 3.000 kroner.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis en ytterligere kompensasjon på 3.000 kroner.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske, Amisol AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.