

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til London, Chrysos Hotell, 19. - 22. juli 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet annet hotell enn bestilt.

### Dato

..

### Saksnummer

2/11

### Tjenesteyter

Via Travel Tvette AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Via Travel Tvette AS**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: sek. 9.816**

### Saken gjelder:

Reise til London, Chrysos Hotell, 19. - 22. juli 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet annet hotell enn bestilt.

### Klager har i det vesentlige anført:

Ved ankomst Chrysos Hotell fikk klagerne beskjed om at hotellet var fullt og at de skulle bo på Henry VIII Hotell. Chrysos Hotell er nyrenovert og fint. Henry VIII ligger lengre bort fra sentrum og er slitt. De hadde heller ikke noe dobbeltrom.

Nesten hele første dagen gikk med til avklaring av hvor klagerne skulle bo. Mangelen ble ikke avhjulpet til tross for at klagerne tok kontakt med Via Tours og Sun Hotels. Klagerne ble påført utgifter til telefon og hotell.

Klagerne krever refundert reisens pris.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### VIA Travel Tvette har i det vesentlige anført:

Kunden hadde bestilt reise til London og overnatting på Chrysos Hotell, som var et 3 stjerners hotell. Dessverre hadde Chrysos hotell en overbooking, slik at de måtte flyttes til The Henry

the VIIIhotell, et 4 stjerners hotell en kort spasertur (850) meter fra Chrysos. Kunden fikk der dobbeltrom.

Kunden har fått en kompensasjon på 45 euro.

Siden kunden har fått bedre hotell enn bestilt, mener VIA Travel Tvette at kunden ikke har krav på mer erstatning enn de 45 euro som er mottatt.

### **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.

Det var en mangel ved pakkereisen at klagerne ikke fikk bo på Chrysos Hotell 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.

Mangelen ble i dette tilfellet avhjulpet ved overflytting til Henry VIII hotell.

Partene er i dette tilfellet uenige om avhjelpen var tilfredsstillende eller ikke.

Nemnda har ikke eget kjennskap til hotellene, og er således henvist til sakens opplysninger. Klager har opplyst at Chrysos hotell er nyrenovert og fint, mens Henry VIII er slitt. Klager har videre opplyst at det meste av dag en gikk med til reising mellom hotellene, klage m.v. VIA Travel har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Klager har på sin side ikke bestridt at Henry den VIII har høyere standard enn Chrysos hotell.

Nemnda legger etter en samlet vurdering til grunn at avhjelpen ikke var fullt ut tilfredsstillende, og at det tok for lang tid å avklare hvor klagerne skulle bo.

Etter nemndas vurdering gir forholdet rett til prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2. Nemnda finner ikke sannsynliggjort at mangelen var vesentlig og at formålet med pakkereisen av den grunn i det vesentlige ble forfeilet. Vilkårene for å heve reisen og kreve innbetalt beløp tilbake etter pakkereiseloven § 6-3 er da ikke til stede.

Nemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på sek 2 500. Dette kommer i tillegg til kompensasjonen/utgiftsdekningen på 45 euro.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 2 500 sek.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*