

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard og pris, Parga, Hellas.

Dato

10.06.2014

Saksnummer

182/13P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 21.646,-

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard og pris, Parga, Hellas.

Klager anfører at hotellet var gammelt og slitt og ikke det luksushotellet de forventet til den prisen de betalte. Dørene på dusjkabinettet falt av hver gang de dusjet og en stikkontakt hang løst ut av veggen. Andre norske gjester som bodde der, hadde ikke betalt i nærheten av det klageren hadde betalt. Også sammenlignet med prisen på andre hoteller i nærheten hadde de betalt for mye. De krever kompensasjon.

Apollo er enig i at det skulle ha vært opplyst tydeligere når de ulike deler av hotellet var renovert. Hotellet er forøvrig et 3+ solers hotell og er ikke beskrevet som et luksushotell. At døren til dusjen falt av og at stikkontakt var løs, ble ikke tatt opp med Apollos guide. Prisene er avhengig av når bestillingen foretas.

Da denne bestillingen ble gjort, var få leiligheter ledig og det fører til prisøkning.

Apollo har tilbudt kr.2.000,- i prisavslag.

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 med mindre de avhjelpes innen

rimelig tid. For at en turarrangør skal kunne benytte sin rett til å avhjelpe mangler, er det en forutsetning at kunden har meldt fra om manglene på stedet og så snart som mulig.

Hvis dusjdører faller av og stikkontakter er løse, foreligger det i utgangspunktet mangler som kan berettige til prisavslag.

Forutsetningen for slik kompensasjon er som nevnt at det blir meldt fra om manglene slik at turarrangøren får anledning til å avhjelpe manglene om mulig.

Her ble det ikke meldt fra om disse konkrete manglene.

I forhåndsinformasjonen om hotellet var det imidlertid opplyst at noen rom varrenovert i 2003 og noen i 2009. Dette viste seg ikke å være riktig da ikke alle rom hadde blittrenovert. Nemnda legger da til grunn at klagerens rom generelt sett var mer nedslitt enn han hadde grunn til å forvente. Tilbudet om et prisavslag på kr.2000,- finner nemnda at er en passende kompensasjon.

At prisen klageren betalte var høyere enn hva andre gjester hadde betalt, kan bl.a. bero på bestillingstidspunktet og antall ledige leiligheter.

Det nemnda skal vurdere er om det foreligger mangler ved reisen i forhold til avtale og forutsetninger. Nemnda hverken kan eller skal vurdere om avtalt pris er «rimelig» i forhold til sammenlignbare tilbud.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale ytterligere prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Eva Pettersen, Ving Norge 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.