

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tenerife, hotell Saint Georgen, 7. - 21. november 2010.
Krav om prisavslag grunnet annen type leilighet enn bestilt.

Dato

..

Saksnummer

21/11

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 16.726

Saken gjelder:

Reise til Tenerife, hotell Saint Georgen, 7. - 21. november 2010. Krav om prisavslag grunnet annen type leilighet enn bestilt.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne hadde bestilt leilighet med balkong. Stor var derfor skuffelsen når de ankom hotellet og fikk tildelt en kjellerleilighet med «luftegård» utenfor, med 1,5 til 1,8 m høye murer og gittergjerde på topp. I tillegg var sengene fastmontert med gavl under vindu, noe som medførte kaldras. Etter klage fikk klagerne tilbud om nedsenket markterrasse (4 trinn ned).

Klagerne ba om å få balkongleilighet siste uke, men fikk beskjed om at alt var utleid. Stor ble klagerne irritasjon når et norsk par ankom den 14. november og fikk tildelt en nedsenket markterrasse. De protesterte umiddelbart og fikk straks tildelt leilighet med balkong.

Klagerne krever prisavslag.

Det vises for øvrig til klagerne brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Klagerne fikk ikke den balkongen de skulle ha (inkludert i grunnprisen) ved ankomst hotellet. De fikk relativt raskt flytte til en leilighet med markbalkong, da hotellet var helt fullt, og det dessverre ikke var mulighet til å flytte til balkongleilighet.

Klagerne ble på reisemålet gitt tilbud om et gavekort på 2.000 kroner som kompensasjon. Star Tour har i klageomgangen tilbudt en kompensasjon på kr 1.000 per person, eventuelt et gavekort på kr 1.440 per person.

Nemnda bemerker:

Det var en mangel ved reisen at klagerne ikke fikk leilighet med balkong 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 søkt avhjulpet ved leilighet med nedsenket markbalkong. Nemnda er enig med partene i at denne avhjelpen ikke fullt ut var tilfredsstillende.

En eventuell flytting til annet hotell andre uken var heller ikke noen tilfredsstillende løsning da klagerne skulle være sammen med sitt vennepar.

Klagerne har etter dette rett til et forholdsmessig prisavslag. Prisavslaget anbefales satt til kr 2.000 per person.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 2.000 per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Mette Lindgren, Apollo Reiser 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.