

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Portugal, 5. - 12. Juni 2011. Krav om prisavslag grunnet annet hotell enn bestilt.

Dato

26.09.2011

Saksnummer

87/11

Tjenesteyter

Jomfrureiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Jomfrureiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 25.800

Saken gjelder:

Reise til Portugal, 5. - 12. Juni 2011. Krav om prisavslag grunnet annet hotell enn bestilt.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Det fremkom av produktbeskrivelsen på Jomfrureisers hjemmeside at man skulle bo på hotell Santa Eulalia. Hotellet ble fremholdt som spesielt flott og nytt.

Klagerne ble innkvartert på et annet hotell. Dette fremstod som svært slitt, gammelt og avvek sterkt fra produktbeskrivelsen av hotell Santa Eulalia.

Klagerne krever 50 % prisavslag.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Jomfrureiser har i det vesentlige anført:

Jomfrureiser kom ikke til enighet med hotell Santa Eulalia om vilkårene for videre samarbeid. Jomfrureiser valgte derfor å avslutte samarbeidet med hotellet.

Gjestene ble i stedet innkvartert på et annet femstjerners hotell. Jomfrureiser er av den oppfatning at dette er et tilsvarende tilbud. Jomfrureiser betalte betraktelig mer for dette hotellet.

Jomfrureiser avviser klagerens krav.

Det vises for øvrig til Jomfrureisers 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 mv., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Det var et avvik fra det avtalte, en mangel ved reisen, at klagerne ikke ble innkvartert på hotell Santa Eulalia. 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 innkvartering i et annet femstjerners hotell. Klagerne har i e-post til Jomfrureiser av 17. januar 2011 beskrevet den forskjell de opplever mellom hotellene.

Jomfrureiser har ikke kommentert denne konkret beskrivelse ut over at de mener at det benyttede hotell er et godt alternativ. Hotellene har samme offisielle standard.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke sannsynliggjort at mangelen ble avhjulpet på en tilfredsstillende måte. I mangel av konkrete opplysninger om det benyttede hotell fra Jomfrureiser, legger nemnda klagers beskrivelse av hotellet til grunn. Hotellet synes å ha markerte avvik fra det avtalte. Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klagerne gis et prisavslag på 7.500 kroner.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 7.500 kroner. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, 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.