

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tenerife, Playa de las Americas. Hotell Parque Santiago 4, 15. - 22. januar 2011. Krav om prisavslag for at de måtte dele rom med andre i familien første natt.

Dato

..

Saksnummer

77/11

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: kr 18.975

Saken gjelder:

Reise til Tenerife, Playa de las Americas. Hotell Parque Santiago 4, 15. - 22. januar 2011. Krav om prisavslag for at de måtte dele rom med andre i familien første natt.

Klager har i det vesentlige anført:

Ved ankomst hotellet viste det seg at hotellet hadde overbooket slik at klagerne ikke fikk sin bestilte leilighet. Klagerne måtte bo sammen med andre i familien første natten. De fikk sin egen leilighet neste dag kl 13.30.

Ving har tilbudt et prisavslag lik en dagsandel av reisens pris.

Klager mener at dette ikke er tilstrekkelig.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Hotellet hadde overbooket sin kapasitet og tildelt to familier som reiste sammen en stor leilighet med tre soverom i stedet for to mindre leiligheter. Totalt syv personer.

Gjestene ankom reisemålet på kvelden kl 20.25 og fikk ny leilighet neste dag kl 13.30. Det ble gitt en kompensasjon på en dagsandel av reisens pris, kr 2.600 for klagerne. For den andre familien, som har akseptert tilbudet, utgjorde kompensasjonen kr 2.200.

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 avhjelpest innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Det var en mangel ved pakkereisen at klagerne ikke fikk leilighet som bestilt ved ankomst. Mangelen ble søkt avhjulpet ved at klagerne bodde sammen med en annen familie i en større leilighet den første natten. Klagerne fikk sin bestilte leilighet neste dag kl 13.30.

Nemnda er enig med partene i at avhjelpen ikke var tilfredsstillende, og at det er grunnlag for et forholdsmessig prisavslag. Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at et prisavslag på kr 2.600, tilsvarende en dagsandel, er passende. Dersom beløpet ikke er utbetalt, anbefales det gjort.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål M. Andersen, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål M. Andersen, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.