

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard.

Dato

26.09.2012

Saksnummer

344/11

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 12.246,-

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard.

Klager anfører at de var to som reiste sammen og hadde bestilt familierom for å ha litt ekstra plass. De hadde også bestilt halvpensjon for å slippe å lage mat eller gå på ulike restauranter hele uka.

Rommet de fikk var ikke familieegnet - trangt og med en veranda på 1x1,5 m inn mot en bakgård. De kontaktet først hotellet og deretter Apollo, som skulle se på saken neste dag. Da de omsider fikk bord for å spise middag, var det lite mat igjen i buffeen.

Neste dag fikk de tilbud av Apollo om å skifte til et 3* hotell uten måltider, noe de aksepterte. De krever refusjon av det som er betalt for frokost og middag, samt differansen mellom 5* familierom og 3* hotell, samt 13 euro for ubrukt safe - til sammen kr. 5.775,-.

Apollo anfører at klager fikk det de hadde bestilt - et familierom for 2 personer.

Dette er spesifisert i bestillingsbekreftelsen. At det var lite mat igjen ved middagen den dagen de ankom, skyldtes ifølge kjøkkensjefen at uvanlig mange hadde spist tidligere enn normalt akkurat den dagen. Og at de derfor var forsinket med påfylling. At det hotellet de valgte å flytte til var et 3* hotell, var noe klager var klar over da hun takket ja til tilbudet. Apollo har refundert tillegget for halvpensjon med kr. 700,- og utlegget til safe med kr 104,- - til sammen kr. 804,-

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. Opplysninger og beskrivelser i kataloger og på nettet er en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

Etter bestillingsbekreftelsen har klager bestilt og betalt for familierom for 2 personer med ballkong, terrasse eller markballkong. Selv om rommet åpenbart har vært mindre enn det klager hadde forestilt seg, er det ikke sannsynliggjort at det ikke var i henhold til bestilling og avtale. Rommets størrelse kan derfor ikke danne grunnlag for noen kompensasjon.

Mindre mat på en buffet enn det som normalt må kunne forventes, vil kunne utgjøre en mangel som berettiger til prisavslag hvis det ikke blir rettet opp.

I dette tilfelle flyttet klager allerede dag 2 til annet hotell slik at det ikke ble aktuelt å se om dette var et problem som ville bli avhjulpet. Reklamasjonsnemnda finner derfor ikke å kunne anbefale noen kompensasjon utover det Apollo har refundert - nemlig tillegget for halvpensjon og utlegget til safe.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis ytterligere prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske Amisol AS

Ellen Pytte, Star Tour AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske Amisol AS, Ellen Pytte, 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.