

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tyrkia, Side, Sun City Apartment, 10. - 24. september 2010.
Krav om prisavslag grunnet tildeling av annen type leilighet enn bestilt.

Dato

..

Saksnummer

4/11

Tjenesteyter

Tyrkiareiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Tyrkiareiser AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: kr 22.010

Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Side, Sun City Apartment, 10. - 24. september 2010.

Krav om prisavslag grunnet tildeling av annen type leilighet enn bestilt.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagerne hadde bestilt to to-roms leiligheter. Ved ankomst fikk de opplyst at pga overbooking måtte de dele en leilighet med to soverom.

Dette ble avslått av klagerne, og de fikk da tilbud om en liten takleilighet og en liten leilighet på bakkenivå hvor mugglukten slo mot klagerne. Klagerne fikk også tilbud om at to av dem kunne få bo på en to-roms leilighet som var ledig, men denne var kun ledig i et døgn, noe som ville medføre flytting neste dag.

Av disse dårlige alternativene aksepterte klagerne å bo sammen inntil leilighetene de hadde bestilt ble ledige.

Da reiselederen kom til hotellet samme dag, foreslo klagerne, for å slippe å bo sammen, at to av dem kunne bo i takhybelen under forutsetning at de to andre fikk beholde tre-roms leiligheten de var tildelt. Dette forslaget ble ikke akseptert av hotellets ledelse.

Etter en uke fikk klagerne to leiligheter i samsvar med bestillingen.

Klagerne krever refundert halve reisens pris.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tyrkiareiser har i det vesentlige anført:

Tyrkiareiser beklager at klagerne ikke fikk rommene de hadde bestilt ved ankomst. Klagerne fikk allerede dagen etter tilbud om en to-roms leilighet og en studioleilighet. Klagerne valgte å takke nei til dette og i stedet bli boende i tre-roms leiligheten den første uken. Den andre uken fikk klagerne to to-roms leiligheter som bestilt.

Siden klagerne dagen etter ankomst fikk tilbud om en to-roms leilighet som bestilt, vil Tyrkiareiser ikke kunne refundere i henhold til ønskemål siden klagerne takket nei til dette tilbudet. Tyrkiareiser vil imidlertid refundere prisforskjellen mellom et studio og en to-roms leilighet for disse seks dagene, hvilket utgjør 600 kroner.

Som tilleggs kompensasjon vil Tyrkiareiser gi et prisavslag for den første natten med 360 per person.

Samlet beløp kr 2.100 er refundert.

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.

Det var en mangel ved pakkereisen at klagerne ikke fikk to to-roms leiligheter ved ankomst.

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.

Det er enighet om at klagerne fikk en tre-roms leilighet første natten.

Partene er uenige om hvilke alternative tilbud som ble gitt.

Tyrkiareiser har ikke fremlagt reiselederrapport eller lignende som kunne avklart dette.

Manglende avklaring av faktum, må gå ut over den part som kunne ha opplyst saken bedre.

Nemnda legger etter dette klagerne opplysninger til grunn.

Etter nemndas vurdering ble ikke mangelen tilfredsstillende avhjulpet før etter en uke.

Nemnd anbefaler at klagerne gis et samlet prisavslag på 6.000 kroner.

Til fradrag går 2.100 kroner som tidligere er utbetalt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 6.000 kroner.

Til fradrag går 2.100 kroner som tidligere er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, 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.