

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag fordi leiligheten ikke hadde badekar som lovet.

Dato

01.06.2016

Saksnummer

246/15P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag fordi leiligheten ikke hadde badekar som lovet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en ferie for 2 med innkvartering i en 3-romsleilighet på Los Veleros i Puerto Rico.

Av medisinske årsaker hadde klager behov for rom med badekar. Formålet med reisen var å myke opp kroppen i en kald årstid i Norge. Apollo bekreftet at leiligheten hadde badekar, noe som ikke var korrekt da ingen av leilighetene på Los Veleros hadde badekar.

Det gikk flere dager før klager selv besluttet å flytte fra hotellet. De fikk ingen hjelp fra Apollo. Apollo burde kunne løst saken da klager ankom hotellet og gitt klager et erstatningsrom med badekar.

Klager krever refundert merkostnadene for den nye rombestillingen og advokatkostnader, samt kompensasjon for mangelfull service fra Apollo. Klager har oppgitt at hotell, taxi og safe kostet kr 5.897. Advokatsalæret til og med den 27. mars 2015 var på kr 1.625.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Apollo har i det vesentlige anført:

I forkant av klagers reise ble Apollo kontaktet med forespørsel om det var badekar i leiligheten. Apollos personale på Gran Canaria spurte hotellet om dette og fikk bekreftet at dette var i orden. Det er svært beklagelig at det allikevel ikke medførte riktighet.

Apollo vedlegger kopi av reiselederrapport. Det ble forespurt om bytte av hotell, men dessverre var alle Apollos hoteller opptatt i denne perioden. Det ble derfor gitt et tilbud om kompensasjon på kr 2.000 som klager valgte å takke nei til og de flyttet i stedet til et annet hotell på egen hånd.

Apollo er av den oppfatning at en kompensasjon på kr 2.000 som utgjør rundt 20% av reisens grunnpris, er rimelig i forhold til at det ikke var badekar i leiligheten. Av korrespondansen før klagers avreise, fremgår det ikke at kravet om badekar bunnet i helsemessige årsaker.

Apollo vedlegger kopi av hotellbeskrivelsen som nå er endret. Her fremgår det at leilighetene har dusj og wc.

Det vises for øvrig til brev fra Apollo.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Er pakkereisen mangelfull og dette fører til at kunden ider tap, kan kunden kreve erstatning av arrangøren, jf. § 6-4. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Nemnda legger til grunn at det er enighet mellom partene om at beskrivelsen av hotellet inneholdt en feilopplysning om at leiligheten klageren bestilte hadde badekar. Arrangøren har tilbudt klageren en kompensasjon på kr 2.000, mens klageren krever sine merutgifter med bytte av hotell dekket. Disse beløper seg til kr 5.897. Det er på det rene at arrangøren ikke hadde ledige leiligheter med badekar som klageren kunne flytte til. Klageren har i tillegg krevd dekket advokatutgifter med kr 1.625,-.

Nemnda finner at det faktum at Apollo ikke var klar over at det var viktig av medisinske grunner for klageren å ha et badekar tilgjengelig er irrelevant for saken. Det er på det rene at arrangøren har solgt et produkt som led av mangler. Kunden skal ikke måtte fremlegge legeattest for å få en leilighet med det utstyret som ble lovet da reisen ble bestilt.

Nemnda finner etter dette at klageren har krav på å få erstattet de merutgifter hun fikk i forbindelse med hotellbytte, jfr. pakkereiseloven § 6-4.

Når det gjelder advokatutgifter stiller det seg etter nemndas syn annerledes. Klageordningen som alle arrangører som er medlemmer av Reisegarantifondet er underlagt, er et lavterskeltilbud som ikke krever noen spesialkunnskap. Klage kan sendes inn på et dertil egnet klageskjema. I dette tilfellet ble reisen avsluttet 21. mars 2015. Klage fra advokat Aabelvik er datert 27. mars 2015. Tidsrommet er så kort at det virker som om klageren ikke har vurdert å fremsette klagen på vanlig måte, noe som er enkelt og ikke forbundet med noen utgifter. Den vanlige klageprosessen er i og med dette ikke fulgt. Utgifter forbundet med klagen anses ikke erstatningsmessig.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får erstatning med kr 5.897 til dekning av påførte ekstrautgifter.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Hanne Åsell, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.