

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder transfer og hotellstandard, Roma.

### Dato

10.06.2014

### Saksnummer

216/13P

### Tjenesteyter

expediano

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: expedia.no**

**Reisemål: Italia, Roma**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: 6.005,-**

**Tidsrom: 130813 - 170813**

### Saken gjelder:

Saken gjelder transfer og hotellstandard, Roma.

**Klageren anfører at de hadde bestilt en juniorsuite på Domizia Sancti Angeli og shuttle transfer. Da de kom til den adresse de hadde fått oppgitt, oppdaget de etter hvert at det hotellet de hadde bestilt ikke lå der, men et helt annet sted.**

Etter å ha gått rundt i over en time for å finne det rette hotellet, kom de omsider frem. Det rommet de fikk, hadde flere mangler i forhold til det som var bestilt og lovet - det var ikke en junior suite, det hadde ikke internett, safe, utsikt mot byen eller 32 tommer TV (det hadde en mindre TV). Minibaren var ødelagt, frokosten var dårlig. Rengjøringen var også dårlig.

Klageren har sendt to brev til Expedia uten å få svar. Etter det tredje brevet fikk hun beskjed om at svar kunne ta opptil 28 dager. På tidspunktet for innsendelse av saken til nemnda hadde det gått mer enn 28 dager uten svar.

**Expedia har beklaget at de ikke har kunnet hjelpe kunden og svare på klagen i tide. Som kompensasjon for problemene med innsjekking og bookingen og for den lange tiden som har gått, tilbyr Expedia kr.1.500,- tilsvarende 50 % av kostnaden for hotellet.**

### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag.

Nemnda vil først påpeke at Expedia i denne saken har brukt uakseptabel lang tid på å besvare kundens klage.

Nemnda legger ellers til grunn at det foreligger flere alvorlige mangler - både når det gjelder den oppgitte adresse og standarden på leiligheten. Turens totalpris inkludert flyreisen var kr.6.004,-. Nemnda finner da etter omstendighetene at tilbudet om en kompensasjon på kr.1.500,- er et passende prisavslag.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale ytterligere prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Helga Hermansen, Star Tour AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.*