

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder størrelse på hotellrom, Rhodos.

Dato

07.02.2013

Saksnummer

145/12

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: 7.779,-

Saken gjelder:

Saken gjelder størrelse på hotellrom, Rhodos.

Klager anfører at det rom de fikk, var for lite til tre personer. Ekstrasengen var ikke en sovesofa, men en feltseng helt inntil balkongdøren. Koffertene kunne ikke være åpne og de måtte flytte nattbordet for å åpne klesskapet.

De fikk ikke bytte rom, men ble tilbudt annet bosted mot å betale kr.5.000,-.

De skaffet selv annet hotell som kostet kr.3.500,-. Dette kreves refundert.

Apollo anfører at rommet klager fikk, var i henhold til bestilling - dobbeltrom med ekstraseng. Forhåndsinformasjonen opplyser at rommene er små og enkle.

Når klager valgte å bytte til annet hotell, må hun selv ta denne kostnaden.

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 med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

Klager hadde i dette tilfell bestilt dobbeltrom med ekstraseng. I e-post fra Apollo av 12. juni heter det: «Jeg kan bekrefte at dere har booket et dobbeltrom på 20 kvm for opptil 3 personer. Rommet inneholder 2 ordinære senger, samt 1 ekstraseng (sovesofa)».

Hotellinformasjonen på Apollos hjemmesider kaller det aktuelle rom for «Dobbeltrom for 2-3 personer». På hotellets egne hjemmeside gis følgende opplysning: «Double Room: Max guests 3 persons (Max Adults 2). Max infants 1. Room size 20 kvm».

Det fremgår av bestillingen at det i dette tilfelle gjaldt 3 voksne personer.

Det fremgår videre av Apollos bestillingsbekreftelsen at ekstrasingen skulle være sovesofa. Reklamasjonsnemnda må legge til grunn at det rom klager fikk, ikke var i samsvar med bestillingen i og med at rommet i henhold til hotellets egne opplysninger ikke var beregnet og ikke egnet for 3 voksne personer, og at ekstrasingen ikke var sovesofa som Apollo hadde bekreftet, men en feltseng. Dette er også naturlig da rommet åpenbart ikke har vært stort nok til dobbeltseng + sovesofa. Mangelen ble ikke avhjulpet ved at Apollo tilbød hotellbytte for kr.5.000,-. Klager skaffet selv alternativt bosted til kr.3.500,-. Nemnda finner at dette beløp bør refunderes, jf. pakkereiseloven § 6-2 tredje avsnitt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på kr.3.500,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Karianne Haugom, Ving Norge AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge 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.