

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Bulgaria, Obzor/Byala, hotell Obzor Beach Resort, 29. juli - 5. august 2010. Krav om prisavslag grunnet feil antall leiligheter.

Dato

..

Saksnummer

243/10

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 13

Reisens pris: kr. Ca. 68.000

Saken gjelder:

Reise til Bulgaria, Obzor/Byala, hotell Obzor Beach Resort, 29. juli - 5. august 2010. Krav om prisavslag grunnet feil antall leiligheter.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager mener å ha bestilt tre stk. 3-roms leiligheter og en 2-roms leilighet.

Da de kom frem, fikk de bare to leiligheter og beskjed om å klare seg med dette.

Det var ingen hjelp å få hos Apollo.

Klager krever kompensasjon.

Det vises for øvrig til klagers brev samt mailer.

Apollo har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Til klager har Apollo i det vesentlige anført:

Apollo har vært i kontakt med selger og sett på korrespondansen i forbindelse med bestillingen. Det er meget beklagelig at klagerne ikke var oppmerksom på den endringen selger gjorde på klagernes forespørsel da de ga tilbakemelding om det det første alternativet hun presenterte var for dyrt for klagerne.

Det fremgår av billettene at det kun er bestilt to leiligheter: en 3-roms leilighet og en 4-roms leilighet. Det er laget separat billett for person syv i 4-roms leiligheten fordi det kun er plass til seks personer i en booking.

Apollo har ikke mulighet til å gi sine gjester flere leiligheter enn de har betalt for. Apollo finner derfor ikke å kunne imøtekomme klagers krav.

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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne fant første tilbudet fra Apollo for dyrt. Det ble senere gjort endringer i dette.

Apollo har utstedt tre billetter med tre forskjellige booking nummer.

Booking nummer 100106-0003-10 inneholder kun ett navn.

På billetten står det 4-roms leilighet.

Nemnda har ved vurderingen av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, samtlige medlemmer med unntak av bransjerepresentant

Eva Pettersen, er av den oppfatning at Apollo må lastes for uklar informasjon om antall leiligheter. Flertallet viser i denne forbindelse til e-post fra Apollo av 5. januar 2010. Med den forhistorien bestillingen hadde, spesielt det forutgående e-post der klager ga uttrykk for at hun ikke skjønnte hva Apollo mente i e-posten av 4. januar, burde Apollo uttrykkelig forklart at det var bestilt to leiligheter.

På den annen side er flertallet av den oppfatning at det også er grunn til å laste klagerne. Nemnda viser til Apollos e-post av 4. januar hvor det fremkommer at Apollo har booket to store leiligheter. Dette burde gi grunnlag for ytterligere spørsmål til Apollos e-post av 5. januar.

Klagerne fikk to leiligheter. Dersom det var avtalt tre leiligheter, mener flertallet at et passende prisavslag ville ha vært 15.000 kroner. I og med at klager også er å laste finner flertallet å anbefale at prisavslaget settes til 7.500 kroner.

Nemndas mindretall, bransjerepresentant Eva Pettersen, er av den oppfatning at det klart fremgår av reisebeviset/billetten at det var bestilt to leiligheter.

Dette fremkommer også av e-postene. Mindretallet er på denne bakgrunn av den oppfatning at klagerne har fått innkvartering i henhold til det avtalte, og at det ikke er grunnlag for prisavslag.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 7.500 kroner.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Hanne Åsell, Star Tour AS

Nemndas representanter

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