

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder innkvartering på annet hotell enn bestilt i Bulgaria.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

264/11

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 1

Reisens pris: 7.618

Saken gjelder:

Saken gjelder innkvartering på annet hotell enn bestilt i Bulgaria.

Klager hadde bestilt rom på Aphrodite Hotell og betalt ekstra for balkong og havutsikt. Hun reiste alene, men venner skulle også bo på dette hotellet.

På grunn av sykdom er hun avhengig av hjelp og at hotellet ligger like ved stranden. Hotellet var overbooket, hun var ikke registrert der og ble overflyttet til et annet hotell, Vigo, som ikke lå ved stranden og hvor hun fikk utsikt til en bakgård.

Ved avreise fikk hun beskjed om at bussen ikke kom til Vigo og hun måtte derfor gå alene med koffert midt på natten til et annet hotell. Hele ferien ble ødelagt, og hun krever mer tilbakebetalt enn de kr. 1.500,- hun har fått av Apollo.

Apollo har beklaget overbookingen. De viser til at Hotel Vigo, som klager fikk, er et 3,5 eller 3+ hotell, mens Aphrodite er bare 3. Beliggenheten er imidlertid lenger fra stranden og klager fikk heller ikke utsikt som bestilt.

De har derfor refundert kr. 1.500,-.

Nemnda bemerker:

Klagenemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

I det foreliggende tilfelle er mangelen åpenbar selv om overbookingen ble avhjulpet ved overflytting til annet hotell. Det nye hotellet som klager fikk, var et hotell med dårligere beliggenhet og uten den utsikt hun hadde betalt ekstra for.

At dette hotellet er av kategori 3+ i stedet for 3, som bestilt, er i denne sammenheng uten betydning.

Selv om mangelen ikke er så vesentlig at den gir grunnlag for heving av avtalen og tilbakebetaling av hele reisens pris, finner klagenemnda at forholdet gir grunnlag for et vesentlig større prisavslag enn tilbudt av Apollo.

Klagenemnda finner at prisavslaget totalt bør være kr. 3.500,- som utgjør noe i underkant av 50 % av reisens pris.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager utbetales ytterligere kr. 2.000,- slik at totalt prisavslag blir kr. 3.500,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Hanne Åsell, Star Tour AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.