

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Mallorca, hotell Be Live Grand Palace de Muro, 23.8. - 6.9.2010. Krav om prisavslag m.v. grunnet påstått overbooking.

Dato

..

Saksnummer

201/10

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr.35.040

Saken gjelder:

Reise til Mallorca, hotell Be Live Grand Palace de Muro, 23.8. - 6.9.2010.

Krav om prisavslag m.v. grunnet påstått overbooking.

Klager har i det vesentlige anført:

Ved ankomst hotellet fikk klagerne beskjed om at de måtte bo på nabohotellet i minimum to dager pga feil med låsen på rommet. Senere fikk klagerne vite at årsaken var overbooking.

Klagerne ble innkvartert på Grupotel Parc Natural & Spa hvor de fikk et lite dobbeltrom ved en nødutgang opp mot veien som ble brukt til å transportere varer og utstyr til den aktuelle etasjen.

Klagerne fikk flytte til det bestilte hotell den 26. august.

Når perioder av første uken går med på å innordne seg et sted og deretter flytte til et annet sted, så er etter klagerens begreper den første uken ødelagt.

Klagerne ble lovet oppgradering på Grand Palace som kompensasjon.

De fikk ikke noe annet enn det de hadde bestilt. Klagerne fikk også tilbud om helpensjon, men det ønsket de ikke. De ville gå ut å spise forskjellige steder i byen.

Hotellet er langt fra et 5 stjerners hotell. Man forventer mer når man betaler 35.040 for to uker.

Klagerne krever full kompensasjon for den første ferieuken og 50 % for den andre ferieuken. samt dekning av utgifter.

Det vises for øvrig til klagerne's brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Ved gjestenes ankomst hadde hotellet problemer med to rom, og gjestene ble derfor forespurt om de var interessert i å bo to dager på et hotell i nærheten av tilsvarende standard. De ville få oppgradering på Be Live Grand Palace de Muro til suite med havutsikt når de etter to dager fikk sine rom. Gjestene aksepterte dette.

Ved tilbakekomst til Grand Palace fikk gjestene oppgradering som lovet.

De fikk en av hotellets beste suiter.

Gjestene har ikke fremført noen klager eller kommentarer til hotellet i løpet av de 12 dagene oppholdet på Grand Palace varte.

Ving finner ikke grunnlag for prisavslag.

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.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre / enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Det var et avvik fra det avtalte at klagerne ved ankomst ikke ble innkvartert på Grand Palace. Partene er uenige om klagerne flyttet frivillig til Parc Natural eller ikke. Nemnda kan ikke se bort fra at det har oppstått en misforståelse på dette punkt, men legger etter en helhetsvurdering til grunn at det er å anse som en mangel i pakkereiselovens forstand at klagerne ikke ble innkvartert på det avtalte hotell ved ankomst.

Mangelen ble søkt avhjulpet ved flytting til nabohotellet. Klagerne har oppgitt at de der fikk et vanlig dobbeltrom med dårlig beliggenhet.

Ving har ikke bestridt dette, og nemnda legger klagerne's opplysninger til grunn.

Det fremgår av saken at klagerne hadde bestilt en leilighet på 69 m² mot omgivelsene. Det tildelte rom var ikke i overensstemmelse med dette, og nemnda er av den oppfatning at avhjelpen ikke var tilfredsstillende. Dette gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag. Nemnda kan ikke se at mangelen påførte klagerne utgifter som gir grunnlag for refusjon ut over det som er erkjent.

For så vidt gjelder standarden på hotellet ble ikke dette tatt opp med Ving på reisemålet. Ving fikk følgelig ikke anledning til å avhjelpe forholdet.

Et eventuelt avvik gir da ikke rett til prisavslag.

Nemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 3.000. Ved vurdering av prisavslagets størrelse har nemnda tatt i betraktning at klagerne fikk leilighet med havutsikt på Grand Palace. Det er dyrere enn leilighet mot omgivelse som klagerne hadde bestilt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefalere at klagerne gis et prisavslag på kr 3.000. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Astrid Solgård, Apollo Reiser AS

Hanne Åsell, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Astrid Solgård, Apollo Reiser 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.