

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard på hotell i Bulgaria.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

238/11

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: kr 27.459

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard på hotell i Bulgaria.

Klager anfører at standarden på hotellet ikke samsvarer med informasjonen på

Apollo's hjemmeside. Hotellet er i realiteten en «residential resort» der de fleste gjestene eier leilighetene. De kommer fra Bulgaria og andre øst-europeiske land og snakker verken engelsk eller tysk. Klagers 12-årige datter kunne derfor ikke snakke med andre barn der, heller ikke i barneklubben.

Klager ba om annet hotell og fikk etter noen dager tilbud om det mot å betale en merpris på ca. kr. 8.000,-. Dette var ikke aktuelt. Klager valgte derfor å heve avtalen og avbryte ferien etter ca. 1 uke og reise hjem. Klager krever refundert reisens pris og dekning av transport fra Burgas til Tromsø da Apollo ikke kunne skaffe plass på annet fly.

Apollo har anført at fasiliteter og beskrivelse av hotellet er korrekt.

Det er vanlig i mange land at noen av leilighetene, men ikke majoriteten, er privateid. Det bør være kjent at østeuropeere ferierer i Bulgaria og at bulgarere ikke snakker spesielt godt engelsk.

Rapporten fra reisemålet viser at det klager var misfornøyd med, var at det ikke var andre skandinaviske gjester og ingen barn i samme alder som klagers datter. Noe slikt har aldri blitt lovet eller beskrevet.

For øvrig var det 22 skandinaviske gjester, hvorav 5 barn, på stedet i den aktuelle periode.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen - pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre det avhjelpes.

Hvis det foreligger vesentlige mangler og formålet med reisen derfor blir vesentlig forfeilet, kan avtalen heves - § 6-3.

Klagenemnda kan ikke se at det er fremlagt noe som tyder på at beskrivelsen av hotellet fremstår som feil eller misvisende. At et større eller mindre antall av leilighetene er time share og at flere av leilighetene var bebodd av østeuropeiske eiere eller leiere, utgjør ingen mangel.

Klagers forventninger synes ikke basert på opplysninger som ligger til grunn for avtalen.

Det foreligger derfor etter nemndas vurdering verken mangler som kan gi grunnlag for heving eller for prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det utbetales noen kompensasjon. 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.