

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Tenerife, Playa las Americas, hotell Tropical Playa, 3. - 10. oktober 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet trafikkstøy m.v.

### Dato

..

### Saksnummer

49/11

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

### Klager: X

### Turarrangør: Apollo Reiser AS

### Antall reisende: 8+6

### Reisens pris: ca. 100.000

### Saken gjelder:

Reise til Tenerife, Playa las Americas, hotell Tropical Playa, 3. - 10. oktober 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet trafikkstøy m.v.

### Klager har i det vesentlige anført:

Da klagerne ikke har feriert på Tenerife før, var de nøye med å si fra både på Apollo Oslo/ Feriebutikken Bryn at de trengte god hjelp med å finne et riktig sted for besteforeldre og tre familier med til sammen seks barn (4-11 år). Etter anbefaling fra Apollo/Feriebutikken Bryn valgte klagerne hotell Tropical Playa som var reklamert på Apollos internettsider som et Apollo «Family» hotell. Klagerne noterte at det var «lokal trafikk», men siden hotellet ble anbefalt for familier med barn, og klagerne ikke har problemer med vanlig lokal trafikk på tidligere ferier, stolte de på anbefalingen.

Det viste seg at hotellet lå i et dårlig strøk, og at det var svært støyutsatt.

Det var utrolig høyt støynivå fra to rundkjøringer/veier og fra hovedveien.

Det var to sex butikker rett ved hotellet og samlingsplass for prostituerte rett foran hotellet.

Det var 30-40 minutter å gå til en barnevennlig strand, og det var 30 minutter å gå til en barnevennlig restaurant.

I stedet for å få ro og mulighet til å nyte en avslappet ferie, opplevde klagerne et mareritt med bl.a. voksne og barn som ikke fikk sove, lange gåturer hver dag i varmen med ekstra utgifter til taxi, og følelsen av å sitte i et stort veikryss med skjemmende utsikt i et utrivelig område.

Forholdet ble søkt avhjulpet ved flytting innen hotellet, men det hjalp lite.

Det ble vurdert å flytte til et annet hotell, men da det ikke var plass til alle på samme hotell ble ikke det ansett som aktuelt.

Klagerne krever refundert hele reisens pris.

Det vises for øvrig til klagers brev med fotografier.

### **Apollo har i det vesentlige anført:**

Som det fremkommer av informasjonen om hotellet, er det lokaltrafikk i området, og kartet viser at det ligger nær en større veil.

Problemene ble søkt avhjulpet ved flytting innen hotellet, da klageren ikke var spesielt interessert i å flytte til et annet hotell

Apollo forstår at støy fra trafikk og natteliv kan være et irritasjonsmoment, men Tropical Playa ligger sentralt i et stort turistområde med mye aktivitet, og støy er en ulempe som følger av dette.

Apollo har tatt vekk «Family» labell bl.a. pga at lekeplassen ikke var av god kvalitet samt at barneklubben ble fjernet fra programmet. Videre er det noe trafikkstøy. Apollos Family labell sier dog ingenting om at det skal være i nærheten av barnevennlig strand eller spisesteder.

Etter en helhetsvurdering har Apollo gitt et prisavslag på kr 10.000.

### **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. Dersom pakkereisen har vesentlige mangler, og formålet med pakkereisen av denne grunn blir vesentlig forfeilet, kan den reisende heve avtalen og kreve innbetalt beløp tilbake etter pakkereiseloven § 6-3.

Klagerne ønsket et familievennlig hotell. Hotell Tropical Playa ble anbefalt av Apollo/ Feriebutikken Bryn. Det fremgikk av informasjonen da klagerne bestilte reisen at dette hotellet var et Family hotell. Om Family hotell heter det i Apollos informasjon:

De hotellene som er merket med family er ekstra hyggelige hotell som våre barnefamilier har bodd på og anbefalt. Hotellene har alltid et fint bassengområde med barnebasseng og barneseksjon.

Klager har gitt en beskrivelse av hotellet og hotellets beliggenhet og omgivelser. Apollo har ikke bestridt klagers opplysninger, og nemnda legger opplysningene til grunn. Nemnda

har ikke eget kjennskap til hotell Tropica Playa, men er på bakgrunn av de foreliggende opplysninger enig med klager i at hotellet ikke fremstår som et «ekstra hyggelig hotell» for barnefamilier. Apollo har da også i ettertid fjernet «family» betegnelsen på hotellet.

Nemnda er enig med partene i at klagerne har fått en mangelfull reise.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klagerne gis et prisavslag på 25.000. Til fradrag går kr 10.000 dersom det er utbetalt. Etter nemndas vurdering er vilkårene for å heve reisen ikke til stede, da en ikke finner sannsynliggjort at manglene førte til at formålet med pakkereisen i det vesentlige ble forfeilet.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 25.000. Til fradrag går kr 10.000 dersom det er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Helga Hermansen, Star Tour AS

Eva Pettersen, Ving Norge As

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Helga Hermansen, Star Tour AS, Eva Pettersen, Ving Norge 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.*