

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Dato

..

Saksnummer

154/10

Tjenesteyter

Amisol

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Amisol

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr.4.230

Saken gjelder: manglende aircondition, avstand til stranden samt støy fra naboer.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Reisen ble bestilt over internett. Klagerne hadde tre hovedgrunner til å velge

Cahtrin Studios: fri aircondition, 250 meter til strand, «lite og sjarmerende kompleks i rolige omgivelser. Pent hotellområde med fredelig stemning og hyggelig hage med frukttrær».

Hotellet hadde ikke aircondition. De to naboeiendommene ca 4 meter fra klagerne hjørneleilighet holdt seg med til sammen 5 «utehunder» som holdt klagerne våkne hver eneste natt med uling og bjeffing til ca kl 0900 om morgenen.

Klagerne tok dette opp med vertskapet som kunne fortelle at de aldri hadde reklamert med aircondition. Når det gjaldt hundene sa de at de hadde forsøkt å snakke med naboen, men «they are very angry people».

Neste dag oppdaget klagerne at stranden lå ca 10 minutter å gå fra hotellet, dvs en avstand på ca 800 meter og ikke 250 meter som forespeilet på nettsidene. Det var heller ikke 500 meter til Platania slik det er opplyst på nettsidene.

Avstandene på AmiSols websider er økt med 40 % etter klagerne klage.

Forholdene ble tatt opp med AmiSol uten at det hjalp.

Klagerne krever prisavslag på kr 3.000.

AmiSol har i det vesentlige anført:

Beklageligvis var det på AmiSols websider beskrevet at Cathrin Studios hadde aircondition inkludert. Det stemmer ikke.

Det er leit at klagerne ikke kunne sove om natten pga bråk fra hunder i området. Bråk fra hunder står beklageligvis utenfor AmiSols kontroll.

Ifølge rapporten fra AmiSols medarbeidere på reisemålet, stemmer avstandsbeskrivelsen til strand og sentrum i Platinas bra.

AmiSol har tilbudt en kompensasjon på 500 kroner.

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.

Det var en mangel ved pakkereisen at hotellet ikke hadde aircondition.

AmiSol har ikke kommentert klagerne opplysninger om at avstandene oppgitt på websiden har økt med 40 % etter klagerne klage.

Nemnda legger etter dette klagerne opplysninger til grunn.

Det var en mangel at avstanden til strand og sentrum var vesenlig lenger enn angitt.

Støy fra hunder m.v. må man i rimelig utstrekning være forberedt på å kunne bli berørt av på Kreta. I dette tilfellet gjelder det imidlertid ifølge klager 3-4 vakthunder på naboeiendommen og tre fastboende småhunder 6 meter unna på den andre naboeiendommen. AmiSol har ikke kommentert dette.

Nemnda legger klagerne opplysninger til grunn. Etter nemndas vurdering ligger denne støy over det klagerne måtte være forberedt på å kunne bli berørt av.

Etter nemndas vurdering burde AmiSol tatt dette opp med hotellet.

Et slikt fast støyinnslag synes ikke å være i samsvar med det en kan vente ut fra katalogens opplysninger.

Klagerne har rett til et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2.

Prisavslaget anbefales satt til kr 2.500. Til fradrag går kr 500 dersom det er utbetalt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 2.500.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Vigdis Lund Eriksen, 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.