

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet mangler ved reisen.

Dato

16.01.2017

Saksnummer

2016-00146

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte den 02.07.16 en reise for én person til Chrithonis Paradise, Leros, i tidsperioden 08.07.16 – 15.07.16 til en totalpris på kr. 8.688. Klager anfører å ha krav på prisavslag som følge av flere mangler ved reisen.

For det første anfører klager at det ikke fremgikk av Apollos nettsider at reisen innebar en båttur på tre timer, da den aktuelle nettsiden ikke var tilgjengelig for klager hverken før reisen eller etter hjemreise. Opplysninger om båtturen ble i følge klager først gitt de reisende på stedet. Klager anfører videre at språklige uklarheter på Apollos hjemmesider medførte at det ikke kom tydelig frem at Leros er en øy, men at det fremsto som at Leros er en destinasjon på øya Kos.

For det annet anfører klager at båtturen ble gjennomført på uforsvarlig vis, noe som resulterte i stort ubehag for klager og de andre passasjerene, samt at en av medpassasjerene på båten ble skadet under landsetting. Klager påpeker dessuten at transporten fra flyplassen til hotellet totalt varte i seks timer, tre timer mer enn opplysningene Apollo hevder at er tilgjengelig på deres hjemmesider.

Klager anfører videre at Apollo gir villedende opplysninger om reisemålet på sine nettsider. For det første opplyser reisearrangør om at det er ca. én kilometer til Agia Marina, mens klager hevder distansen er mellom 3 og 5 kilometer, og at man er avhengig av taxi for å komme seg dit. For det annet er det oppført på Apollos hjemmesider at det er et «fåfall tavernaer i nærområdet», mens klager anfører at det er minst én kilometer fra hotellet til de lokale tavernaene. Utover dette var flere av hotellets fasiliteter stengt under oppholdet.

Klager anfører dessuten at stedets strand var lite egnet for bading på grunn av store steiner. Stranden var dessuten forsøplet.

Klager har fått tilbud om kr. 400 i kompensasjon for de ubehageligheter overfarten medførte. Klager har avvist tilbudet og krever prisavslag for de ovennevnte mangler ved reisen.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Apollo viser til informasjon som blir gitt på deres nettsider om reisen til Leros, og anfører at det kommer tydelig frem at det må benyttes båt for å komme frem til destinasjonen. Arrangøren har tilbudt klager kr. 400 i kompensasjon for de ubehageligheter overfarten medførte, men klager har avvist tilbudet. Apollo avviser at klagers anførsler om språklige uklarheter på deres nettsider kan føre frem.

Med hensyn til klagers bemerkninger om hotellets standard, anfører Apollo at klager ikke har henvendt seg til turoperatøren mens reisen pågår, jf. Alminnelige vilkår for pakkereiser § 9, slik at et krav om prisavslag som følge av eventuelle mangler bortfaller.

Det vises for øvrig til brev fra Apollo.

Nemnda bemerker

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens 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 vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Nemnda har gjennomgått de opplysningene som fremkommer på arrangørens nettsider og på hotellets nettside. Klageren anfører at hun trodde at Leros var et sted på Kos. Etter nemndas syn kan hun da ikke ha satt seg tilstrekkelig inn i opplysningene om reisemålet før reisen ble bestilt. Slik nemnda ser saken, fremgår det tydelig at Leros er et reisemål som nås med båt, og at båtturens lengde er avhengig av værforholdene. Klageren var etter beskrivelsen av overfarten svært uheldig med værforholdene. Lokale værforhold er imidlertid ikke noe arrangøren kan lastes for. Nemnda kan vanskelig uttale seg om sikkerhetssituasjonen på den siste delen av overfarten. Nemnda antar at det er kompetente sjøfolk som står for fergetransporten, og at situasjonen må ha blitt vurdert som håndterbar. Uhellet klageren var vitne til viser dog etter nemndas syn at det nok var på grensen til det uforsvarlige å overføre passasjerer mellom to båtdekk.

Det er videre klaget over hotellets standard og beliggenhet. Beliggenheten fremgår av opplysninger som var tilgjengelige for klageren før hun bestilte reisen. I hotellets informasjon står det at det er ca. en kilometer Til Agia Marina og Platanos.

Klagen over standard/mangler på hotellrommet er ikke fremsatt mens klageren var på Leros. Hadde arrangøren blitt kontaktet ville en stedlig representant hatt mulighet til å kontakte hotellet for å be om at manglene ble utbedret eller at klageren fikk bytte til et annet rom. I medhold av pakkereiseloven § 6-2 har reisearrangøren, som nevnt ovenfor, en rett til å avhjelpe mangler. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Nemnda har merket seg at klageren har fått refundert kr. 400 etter klage på transporten. Utover dette kan nemnda ikke anbefale at det blir gitt noe prisavslag.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noe prisavslag ut over kr. 400 som allerede er refundert.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)