

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Fuerteventura, hotell Rio Calma 3. - 7. januar 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet mangelfull hotellstandard m.v.

Dato

..

Saksnummer

39/10

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 1

Reisens pris: 5.798

Saken gjelder:

Reise til Fuerteventura, hotell Rio Calma 3. - 7. januar 2010.

Krav om refusjon av reisens pris grunnet mangelfull hotellstandard m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

Hotellet holdt ikke lovet standard eller service. Det var ingen shampo, kleenex, Qtips eller tannkrem. På 4 stjerners hotell skal det være sånne ting.

Gulvet på rommet var misfarget og stripet. Treningsrommet var mangelfullt og spa var begrenset.

Klager hadde bestilt utflukt. Denne ble avlyst samme dag.

Klager krever refundert reisens pris.

Det vises for øvrig til klagen.

Apollo har i det vesentlige anført:

Det er beklagelig at klager ikke var fornøyd med oppholdet på Rio Calma.

Når det gjelder hotellklassifiseringen er denne Apollos egen klassifisering.

Klager etterlyser en rekke ting som hun mener bør være på rommet, som kleenex, tannkrem, Q-tips m.v. Det er selvfølgelig praktisk med slike ekstras fasiliteter, men i Apollos beskrivelse av hotellet har Apollo ikke opplyst at dette skal finnes på rommet.

Klager fikk tilbud om å bytte rom på hotellet, men syntes ikke det var noe bedre. Klager fikk også tilbud om å flytte til Pajara Beach mot å betale tillegg for

All Inclusive, men valgte å takke nei til dette.

Apollo beklager at arrangøren av utflukten hadde overbooket slik at Apollos gjester ikke kom med. Gjestene fikk tilbud om å være med på turen dagen etter.

Apollo har tilbudt en kompensasjon på kr 400 for at utflukten ble avlyst.

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.

Klassifisering av et hotellanlegg foretas av turarrangør etter en samlet vurdering av hotellet, dets beliggenhet, fasiliteter, rommenes beskaffenhet m.v.

Det er ikke uvanlig at turarrangørs klassifisering avviker fra den offisielle da

Vurderingskriteriene kan være forskjellig. Nemnda har ikke eget kjennskap til hotellhotell Rio Calma. Ut fra de foreliggende opplysninger har nemnda imidlertid ingen innvending mot valgt klassifisering. Klager har således fått innkvartering i

Henhold til det avtalte.

For så vidt angår de øvrige forhold klager påpeker, kan ikke nemnda se at det gir grunnlag for prisavslag eller refusjon av reisens pris. Klager har etter nemndas

Vurdering i det vesentlige fått pakkereise i henhold til det avtalte.

Dersom kompensasjonen for den avlyste utflukt ikke er utbetalt, anbefale dette gjort.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Anita Agnemyr, Detur Norway AS

Hanne Åsell, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Anita Agnemyr, Detur Norway 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.