

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Hellas, Thessaloniki, hotell Zeus, 16. - 23. juli 2011. Krav om prisavslag for at bassenget ikke kunne benyttes deler av dagen.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

197/11

Tjenesteyter

Lilleput reiser

Klager: X

Turarrangør: Lilleput reiser

Antall reisende: 5

Reisens pris: kr 22.666

Saken gjelder:

Reise til Hellas, Thessaloniki, hotell Zeus, 16. - 23. juli 2011. Krav om prisavslag for at bassenget ikke kunne benyttes deler av dagen.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagernes barn fikk ikke lov til å benytte bassenget i siesta-tiden.

Hotellet nektet ikke voksne å bade i denne tiden. Det står ingenting på Lilleputs nettsider om et slikt badeforbud. Det gjør det heller ikke i permen som ligger på hotellet.

Klagernes barn var ikke spesielt bråkete, og verken barna eller klagerne mottok noen henvendelse fra hotellet om bråk.

Klagerne krever prisavslag.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Lilleput Reiser har i det vesentlige anført:

Det er ingen begrensning bare for barn. Det er helt vanlig at svømmebasseng ikke får benyttes til visse tider av døgnet. Det angår kveldstid så vel som til visse tider av dagen, av hensyn til gjenboere som ønsker å hvile på dagen, og er akseptert av gjester som tar vare på hverandre.

Hotellet har stort sett gjennom fingrene at deres gjester benytter bassenget på de tidspunkt som er nevnt. I dette tilfellet fremkom det imidlertid barnestøy, slik ledelsen på hotellet beskrev det, og som Lilleputs reiseleder har bekreftet.

Klagerne ble bedt om å dempe barnestøyen, uten at det var til noen hjelp.

Av den grunn fant hotellet å måtte håndheve reglene.

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.

Det fremkommer av Lilleput Reisers presentasjon av hotell Zeus at hotellet har et lite svømmebasseng. Det er ingen informasjon om bassengets åpningstid.

Klagerne hadde etter nemndas vurdering, i mangel av andre opplysninger, grunn til å gå ut fra at bassenget kunne benyttes på dagtid.

Det er ikke vanlig at basseng på hotell som selges til norske pakketurister, ikke kan benyttes på dagtid. Om kvelden/natten, når andre gjester sover, er det derimot vanlig at det ikke er tillat å benytte bassenget.

Det var følgelig en mangel ved reisen at bassenget ikke kunne benyttes visse perioder av dagen. Nemnda finner ikke sannsynliggjort at støyen fra klagerens barn var større enn det man må forvente av ferierende barn.

Nemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 2.500.

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

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Hanne Åsell, Star Tour AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, 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.