

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Hellas, Parga, hotell Aleka House, 7. - 21. juli 2010. Krav om prisavslag grunnet støy.

Dato

..

Saksnummer

251/10

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 22.556

Saken gjelder:

Reise til Hellas, Parga, hotell Aleka House, 7. - 21. juli 2010. Krav om prisavslag grunnet støy.

Klager har i det vesentlige anført:

I reisebeskrivelsen står det «rolige omgivelser». Det viste seg imidlertid at klagerne fikk en restaurant som nærmeste nabo. Leiligheten lå ca 1 ½ meter fra restauranten. Det ble spilt musikk frem til kl 01.30. Natt til søndag spilte de til kl 04.30.

Dagen etter ankomst pratet klagerne med en guide fra Apollo og nevnte bråket.

Men gjorde ikke noe mer med det. Etterpå tok klagerne bare kontakt med eieren av restauranten i noen dager. Men etter lørdagsnatten prøvde klagerne på nytt å komme i kontakt med en guide fra Apollo, men fant ikke noen der de skulle være.

På mandag hadde guidene fri, og tirsdag var klagerne så slitne at de ikke så noen annen mulighet enn å reise hjem siden Apollo ikke kunne garantere klagerne et nytt bosted.

Apollo har i ettertid opplyst at de hadde fått tilbakemelding fra reiselederen tidlig på sommeren om at støy fra restauranten kunne være forstyrrende i visse rom.

Det fikk imidlertid ikke klagerne informasjon om.

Klagerne måtte betale kr 2.316 for å komme hjem. De har fått refundert kr 7.000. Klagerne er ikke fornøyd med beløpet de har fått tilbake og forlanger at Apollo dekker minst 2/3 av utgiftene. Helst vil klagerne ha alt tilbake da de ikke hadde noen ferie der.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Apollo har i det vesentlige anført:

Det var leit at klagerne valgte å avslutte ferien tidligere pga støy fra restauranten ved siden av hotellet. Det er beklagelig at Apollos reiseledere ikke fikk mulighet til å hjelpe klagerne med et nytt bosted. I følge Apollos plassjef ble det ved første henvendelsen oppfattet slik at klagerne ikke ønsket at Apollo skulle finne et nytt bosted. Da klagerne igjen var i kontakt med reiselederen, ønsket de å reise hjem og avslo tilbudet om at de skulle søke etter nytt hotell. Etter en helhetsvurdering har Apollo besluttet å gi et prisavslag på ca. 30 % og refundert kr 7.000.

Når det gjelder beskrivelsen av hotellet, fikk Apollo en tilbakemelding fra reiselederne tidlig på sommeren om at støy fra restauranten kan være forstyrrende i visse rom.

Informasjonen om hotellet ble dermed endret, men dette ble ikke ansett å være en stor endring. Beskrivelsen «rolig beliggenhet» ble derfor fjernet.

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 fremkom av Apollos informasjon på den tid reisen ble bestilt at hotellet ligger i «rolige omgivelser». Klagerne har opplyst at deres rom lå 1 ½ meter fra restauranten og at det ble spilt musikk til kl 01.30 / 04.30 om natten. Apollo har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Nemnda er enig med partene i at klagerne har fått innkvartering som avviker fra det avtalte.

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 den grunn blir vesentlig forfeilet, kan den reisende heve reisen og kreve det innbetalte beløp tilbake etter pakkereiseloven § 6-3.

Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre / enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid, jf. pakkereiseloven § 8-1.

Apollo var kjent med at støy fra restauranten kunne være forstyrrende for enkelte romenkelte rom. Av denne grunn ble «rolige omgivelser» tatt ut av katalogen.

Nemnda er av den oppfatning at Apollo burde ha informert klagerne om restauranten og støyen fra denne. Sett hen til den støy klagerne beskriver, og som Apollo ikke har bestridt, synes det etter nemndas vurdering ikke tvilsomt at dette var en informasjon som Apollo måtte forstå hadde betydning for den reisende, jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 7.1.

Klagerne tok støyen opp med Apollos representant dagen etter ankomst.

Det er noe uklart hva som skjedde denne dagen. Det fremkommer imidlertid av reiselederrapporten at klagerne var svært misfornøyd med støyen fra restauranten. Det fremgår videre av rapporten at guidene kanskje burde stått litt mer på for å få kontakt med klagerne for å se hvordan det gikk med støyproblemene.

Klagerne tok i mellomtiden støyen direkte opp med restauranten. Nemnda er etter en helhetsvurdering av den oppfatning at klagerne ikke kan lastes for ikke å tatt saken opp på nytt med Apollo før etter ytterligere seks dager. Apollo tilbød seg da å søke å finne et annet bosted til klagerne, men kom ikke med et konkret tilbud.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Apollo har hatt tilstrekkelig anledning til å avhjelpe problemet. Problemet ble imidlertid ikke avhjulpet.

Apollo har gitt et prisavslag på kr 7.000. Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke grunnlag for å anbefale prisavslag ut over dette. Ved vurderingen har nemnda sett hen til at Apollo til sist tilbød seg å søke etter et annet bosted, noe klagerne ikke ønsket. Klagerne kunne også ha fremskyndet en løsning ved å ta kontakt med Apollo på nytt etter at direkte henvendelse til restauranten ikke førte frem.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

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

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia AS, Vigdis Fiske, Amisol 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.