

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Gran Canaria, hotell Lopesan Baobab, 30. oktober - 13. november 2009. Krav om refusjon av reisens pris grunnet uferdig hotell, støy m.m.

Dato

15.06.2010

Saksnummer

02/10

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 23.036

Saken gjelder:

Reise til Gran Canaria, hotell Lopesan Baobab, 30. oktober - 13. november 2009. Krav om refusjon av reisens pris grunnet uferdig hotell, støy m.m.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagerne bestilte sammen med et vennepar opphold på Lopesan Baobab, et hotell som på Apollos sider er presentert som et 5 stjerners hotell med en rekke fasiliteter som tilgang til massasje, spa/sauna, oppvarmt basseng, treningsrom m.v.

Det viste seg at hotellet ikke var ferdig. En rekke fasiliteter manglet, og det var kontinuerlig støy fra anleggsmaskiner, borhammere og kappskiver.

Klagernes venner, som ankom en uke etter klagerne, ble plassert på et annet hotell. Til tross for gjentatte kontakter med Apollo fikk ikke klagerne tilbud om å flytte sammen med sine venner før det kun var to dager igjen av ferien.

Apollos vilje til å finne løsninger som kunne gjøre ferien bedre for klagerne, virket fraværende.

Klagerne krever refundert reisens pris.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Apollo har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har Apollo i det vesentlige anført:

Det er beklagelig at oppholdet på Lopesan Baobab Resort ikke ble slik klagerne hadde forventet. Dessverre forekommer det forsinkelser i forbindelse med åpningen av nye hoteller. I dette tilfellet fikk Apollo lovnad om at hotellet skulle være klart til den datoen klagerne ankom, men det viste seg dessverre at det var flere fasiliteter som ikke ble ferdige. Det ble også foretatt en del byggearbeider på hotellet i den perioden klagerne bodde der.

Apollo beklager at klagerne ikke fikk bo sammen med sine venner. Det var dessverre ikke gjort noen anmerkninger i bestillingene om at de reiste sammen, og Apollo kunne ikke koble dem opp mot hverandre.

Apollo har gitt en kompensasjon på kr 8.000. Apollo kan ikke se at det er grunnlag for å kompensere hele reisens pris.

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.

Har pakkereisen vesentlige mangler og formålet med pakkereisen av de grunn blir vesentlig forfeilet, kan den reisende heve reisen og kreve innbetalt beløp tilbake etter pakkereiseloven § 6-3.

Det var en mangel ved reisen at hotellet ikke var ferdig ved ankomst.

Fasiliteter mangler, arbeid pågikk og klagerne ble utsatt for støy og ulempe.

Klagerne hadde ikke avtale med Apollo om at de skulle bo på samme hotell som sine venner. Bestillingene var heller ikke knyttet til hverandre på annet vis.

Etter nemndas vurdering er det ikke å betrakte som en mangel at klagerne ikke bodde på samme hotell som sine venner.

Klagerne har fått en reise med vesentlige mangler. Nemnda finner imidlertid ikke sannsynliggjort at formålet med reisen av denne grunn ble vesentlig forfeilet.

Vilkårene for refusjon av reisens pris er da ikke til stede.

Klagerne har rett til et forholdsmessig prisavslag.

Etter en samlet vurdering finner nemnda ikke grunnlag for å anbefale prisavslag ut over det Apollo har utbetalt.

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

Mari Lauritzen, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Mari Lauritzen, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia AS, Anne Edvardsen, Ving Norge 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.