

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Fuerteventura, hotell Rio Calma, 14. - 21. mars 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet delvis avstengt hotell m.v.

Dato

..

Saksnummer

123/10

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 13.316

Saken gjelder:

Reise til Fuerteventura, hotell Rio Calma, 14. - 21. mars 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet delvis avstengt hotell m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne valgte Rio Calma etter nøye overveielser.

Hotellet oppfylte de fleste av klagerens ønsker; rolig, gode fasiliteter, halvpensjon - med a la carte restaurant dersom klagerne ønsket dette.

Det fremkom av Apollos hjemmesider at hotellet har tre basseng hvorav ett oppvarmet saltvannsbasseng, to restauranter m.v.

Ved ankomst hotellet, oppdaget klagerne at store deler av hotellområdet og dets fasiliteter var sperret av for hotellets gjester. Den tyske TV kanalen ZDF hadde lagt beslag på områdene for å spille inn flere underholdningsprogram med schlager musikk i løpet av den uken klagerne var der. To av hotellets tre bassenger og andre deler av hotellet var ikke tilgjengelig for gjester store deler av dagene.

Hotellets eneste a la carte restaurant var kun åpen for gjester de to siste dagene av klagerens ferie. I tillegg var det meget støyende prøver fra kl 10.00 - ca kl 19.30.

Klagerne fikk tre tilbud om å bytte hotell. Et til Pajara Beach som ikke var noe alternativ da klagerne bestilte reise + to andre hotell mot å betale mellomlegg.

Klagerne ville aldri valgt denne reisen om de hadde kjent til hva de ville bli møtt med. Klagerne krever refundert innbetalt beløp.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Apollo har i det vesentlige anført:

Det var leit å høre at ferieoppholdet ikke ble som forventet pga at det var filminnspilling på hotellet. Det medførte at deler av området ble sperret av de første dagene, og at a la carte restauranten ikke var åpen før de to siste dagene.

Dessverre var ikke Apollo informert om filminnspillingen slik at klagerne kunne blitt informert i forkant.

Apollo mener at det ikke er grunnlag for å heve avtalen.

Apollo har imidlertid forståelse for ulempen og har utbetalt en kompensasjon på kr 4.000.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen 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 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.

Dersom pakkereisen har vesentlige mangler, og formålet med pakkereisen av denne grunn blir vesentlig forfeilet, kan den reisende heve avtalen og kreve innbetalt beløp tilbake etter pakkereiseloven § 6-3.

Nemnda er enig med klagerne i at ferien hadde vesentlige mangler som følge av filminnspillingen / avstengningen av deler av hotellet.

Nemnda finner det imidlertid sannsynlig at klagerne til tross for dette fikk utbytte av ferien og finner det ikke sannsynliggjort at formålet med pakkereisen i det vesentlige ble forfeilet. Vilkårene for å heve avtalen er således ikke til stede.

Klagerne har rett til et forholdsmessig prisavslag.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at det ikke er grunnlag for prisavslag ut over det Apollo har utbetalt

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS, Vigdis Fiske, Amisol AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.