

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Mexico, Puerto More, hotell Hacienda Morelos, 7. - 21. mars 2011. Krav om prisavslag grunnet mangelfull frokost m.v.

Dato

05.01.2012

Saksnummer

168/11

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 22.616

Saken gjelder:

Reise til Mexico, Puerto More, hotell Hacienda Morelos, 7. - 21. mars 2011.

Krav om prisavslag grunnet mangelfull frokost m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne bestilte reise med hotell og frokost. Klagerne fikk ikke opplysninger om at hotellet var under oppussing og at kjøkkenet var stengt.

Da klagerne kom til hotellet, var hotellet stengt hver dag kl. 15, og da klagerne skulle ha frokost neste morgen fikk de en brødiskive og syltetøy hver.

Klagerne ventet på frokosten, men det kom ikke mer.

Klagerne tok kontakt med reiseleder. Han skulle kontakte hotellet og gi tilbakemelding. Han ga ikke tilbakemelding. Klagerne måtte kjøpe frokost hver morgen selv.

Siden klagerne ikke hørte noe fra reiseleder, sende de en melding igjen.

De fikk da til svar at det var frokosten som hotellet hadde, og etter kl. 15 kunne de ikke få kaffe eller noen ting.

Apollo har gitt klagerne en kompensasjon på 1.000 kroner. Klagerne er ikke fornøyd med det svaret de har fått. Klagerne synes at det mangler informasjon fra Apollo om hotellet og frokosten.

Apollo har i det vesentlige anført:

Det fremgår av hotellbeskrivelsen at det er frokost og ikke frokost buffé.

Som Apollo forklarer under Viktig å vite/På reisemålet/Måltider tilsvarer frokost som regel continental frokost, og denne er enkel. Hotellet holder også kun tre soler, og frokosttilbudet står som regel i samsvar med hotellets tilbud generelt.

Apollo har fått tilbakemelding fra sin reiseleder som opplyser at hotellet har pusset opp i restauranten, og at denne derfor kun har vært åpen for frokost og lunsj i en kortere periode. Apollo forstår ulempen ved at det ikke var åpen restaurant på hotellet etter kl. 15.00, men anser også at siden hotellet ligger så pass sentralt med matbutikker og restauranter, er det god mulighet til å skaffe seg det man ønsker innen rimelig avstand.

Apollo beklager at reiselederen klagerne var i kontakt med ikke ga klagerne tilbakemelding da han hadde lovet dette.

Etter en helhetsvurdering har Apollo besluttet å gi en kompensasjon på kr 1.000.

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 fremkommer av hotellbeskrivelsen at frokost er inkludert.

Det fremgår videre at hotellet har restaurant.

Det var en mangel ved reisen at restauranten var stengt etter kl. 15.00.

Nemnda antar imidlertid at ulempen ved dette var relativt liten da hotellet ligger sentralt til med andre restauranter i nærheten.

Klagerne fikk frokost. Det synes uklart om frokosten var mangelfull.

Det følger av Apollos informasjon at klagerne kun kunne forvente kontinental frokost. Denne er enkel, dog ikke så enkel som det klagerne beskriver.

Apollo har gitt en kompensasjon på kr 1.000. Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke grunnlag for å gi kompensasjon ut over dette.

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

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Vigdis Lund Eriksen, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.