

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Hellas, Kreta, Platanias, hotell Porto Platanias Beach & Spa, 14. - 21. mai 2011. Krav om prisavslag grunnet mangelfullt aktivitetstilbud m.v. Klagerne ønsket et barnevennlig hotell med aktivitetsnivå som passet barna på 10 og 13 år. Apollo anbefalte hotell Porto Platanias Beach & Spa. Det var et fantastisk hotellanlegg med mange tilbud for barna. Fakta beskrivelsen fremhever også et hotell med høy standard og flere aktiviteter. Aktivitetene for barna var begrenset, og ikke alle ble gjennomført. Lunchen på hotellet var en skuffelse for barna med lite barnevennlig pålegg. Klagerne kontaktet ingen reiseledere under oppholdet. De ankom hotellet lørdag ettermiddag, og søndag formiddag var en av Apollos representanter på hotellet. På det tidspunktet hadde ikke klagerne noe å klage på. Etter tre dager begynte klagerne for alvor å kjenne på at dette ikke var bra - verken aktiviteter eller mattilbudet til barna, men valgte å gjøre det beste ut av oppholdet. Klagerne tok ikke kontakt med Apollo, da oppholdet bare skulle vare tre dager til. Klagerne ønsket ikke å bruke ytterligere energi og ergrelser under oppholdet på de tingene som ikke fungerte under dyre feriedager på Kreta.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

198/11

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: Kr. 26.970

Saken gjelder:

Reise til Hellas, Kreta, Platanias, hotell Porto Platanias Beach & Spa, 14. - 21. mai 2011. Krav om prisavslag grunnet mangelfullt aktivitetstilbud m.v.

Klagerne ønsket et barnevennlig hotell med aktivitetsnivå som passet barna på 10 og 13 år. Apollo anbefalte hotell Porto Platanias Beach & Spa.

Det var et fantastisk hotellanlegg med mange tilbud for barna.

Fakta beskrivelsen fremhever også et hotell med høy standard og flere aktiviteter.

Aktivitetene for barna var begrenset, og ikke alle ble gjennomført.

Lunchen på hotellet var en skuffelse for barna med lite barnevennlig pålegg.

Klagerne kontaktet ingen reiseledere under oppholdet.

De ankom hotellet lørdag ettermiddag, og søndag formiddag var en av Apollos representanter på hotellet. På det tidspunktet hadde ikke klagerne noe å klage på. Etter tre dager begynte klagerne for alvor å kjenne på at dette ikke var bra - verken aktiviteter eller mattilbudet til barna, men valgte å gjøre det beste ut av oppholdet. Klagerne tok ikke kontakt med Apollo, da oppholdet bare skulle vare tre dager til. Klagerne ønsket ikke å bruke ytterligere energi og ergrelser under oppholdet på de tingene som ikke fungerte under dyre feriedager på Kreta.

Apollo har i det vesentlige anført:

Det er ikke lovet spesielle aktiviteter for barn på 10 og 13 år.

Miniclub i regi av hotellet omfatter normalt barn opp til 11 år.

Mattilbudet på hotellet er bredt og det finnes noe til alle, også til barna.

Apollo har ikke mottatt klager fra andre familier.

Apollo har et 24-timers call senter på Kreta hvor klager kunne ha henvendt seg.

Dette ble ikke gjort.

Mattilbudet på hotellet er bredt, og det finnes noe til alle, også til barna.

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. 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.

Klagerne tok ikke opp problemene med opp med Apollo på reisemålet.

Apollo fikk følgelig ikke anledning til å avhjelpe eventuelle mangler.

Manglene gir da ikke rett til prisavslag.

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 Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Hanne Åsell, Star Tour AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.