

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard med mer på Cuba.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

247/11

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 36.496

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard med mer på Cuba.

Klager har anført at han bestilte reisen på Apollos kontor i Oslo for å få veiledning til valg av bryllupsreise. Han hadde tenkt på Maldivene, men da Apollo ikke hadde reise dit, ble han anbefalt Cuba - en Apollo Exclusive tur som høstes flott ut.

Hotellet i Havanna, hvor de skulle være i 3 dager, var nedslitt og med krypende innsekter på badet. Havanna by var møkkete og ødelagt og mye verre enn forespeilet. Apollos representant der solgte klager en tur til en sigarfabrikk på dagtid og en annen tur til danseshow samme kveld.

Sigarturen var dårlig og ble forsinket slik at de ikke rakk danseshowet.

Fra Havanna dro de til Vardero, hvor de skulle ha badeferie.

Også her var hotellet slitt og ikke vedlikeholdt og med lite imøtekommande ansatte. Ingen gratulerte eller ga ekstra service fordi det var bryllupsreise.

Apollo har anført at selger av reisen oppfattet det slik at klager ønsket en tur med sol og bading kombinert med spennende historie og annerledes kultur.

Han mente derfor at Cuba ville være et bra reisemål.

Apollo mener det ikke er lovet annet enn det som er allment kjent ut fra generell kunnskap om Cuba.

Billettene til danseshowet kunne ha blitt refundert hvis beskjed hadde blitt gitt innen 24 t. Her ble det gitt beskjed flere dager senere.

Når det gjelder hotellet i Vardero, burde klager ha tatt dette opp med Apollos stedlige representant slik at forholdene kunne ha blitt undersøkt og eventuell mangler avhjulpet. Apollo finner derfor ikke grunnlag for noen kompensasjon

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen - jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

For at turarrangør skal kunne avhjelpe mangler må det imidlertid gis beskjed om manglene. I dette tilfelle tok ikke klager opp med Apollos representant det de oppfattet som mangler verken når det gjaldt hotellet i Havanna eller i Vardero.

Apollo/hotellet fikk da ikke anledning til å avhjelpe det som måtte være mangler i forhold til hotellbeskrivelse og inngått avtale.

Når det gjelder de ubenyttede billettene til danseshowet, har Apollo opplyst at det ble informert ved bestillingen at refusjon kunne gis hvis beskjed ble gitt innen 24 t.

Klager har ikke bestridt dette og klagenemnda legger det til grunn.

Klagenemnda har etter dette ikke funnet grunnlag for noen kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det utbetales noen kompensasjon. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Hanne Åsell, Star Tour AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Eva Pettersen, Ving Norge 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.