

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Kreta, Platanias, hotell Melinas, 2. - 9. september 2010. Krav om refusjon av utgifter til bytte av hotell.

Dato

..

Saksnummer

45/11

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 10.966

Saken gjelder:

Reise til Kreta, Platanias, hotell Melinas, 2. - 9. september 2010.

Krav om refusjon av utgifter til bytte av hotell.

Klager har i det vesentlige anført:

Sammen med reisekonsulenten ved Lillehammer Feriesenter fant klagerne frem til hotell Melinas. Klagerne betalte over ti tusen kroner i grunnpris, og regnet med at det tilsvarte et bra hotell. Klagerne ønsket ingen luksus, men et rent, rolig og trivelig mindre hotell.

Det ble derfor en gedigen nedtur da klagerne kom til Melinas. Helhetsinntrykket av hotellet var: shabby, dårlig vedlikehold, til dels dårlig rengjøring og dårlig utstyrt.

Klagerne tok kontakt med Apollos servicesenter på telefon for å finne et annet bosted. Der ble klagerne møtt med et raskt svar om at det ikke var mulig å bytte da det ikke fantes ledige hotell pga høysesong.

Klagerne kontaktet da reisekonsulenten ved Lillehammer Feriesenter.

Etter at hun hadde ringt Apollos servicesenter fikk klagerne tilbakemelding om at de hadde ledig på Porto Platanias, men dette ville koste flere hundre euro.

Klagerne mente dette var urimelig da de hadde betalt for reise og hotell fra før. Klagerne var villige til å betale mellomlegg for å få en bedre plass å bo, men ikke full pris (i tillegg). Men svaret var bestemt fra servicesenteret at klagerne måtte betale for nytt hotell.

Etter å ha sett på det foreslåtte hotell, bestemte klagerne seg for å flytte.

De ringte tilbake til servicesenteret, men fikk ikke svar. Klagerne sendte sms, men fikk heller ikke svar på denne, til tross for at guiden hadde sagt at man garantert ville få svar innen to timer. Klagerne kontaktet da reisekonsulenten i Lillehammer og fikk vite at det kun var to ledige rom i Platanias.

Klagerne gikk til hotell Porto Platanias. I resepsjonen forklarte de problemet, og spurte om Apollo hadde ringt. Svaret var nei. Klagerne fikk en pris på 140 euro per natt.

Klagerne ber om å få refundert sine ekstraavgifter, da hotellet de valgte ikke tilsvarte det som var opplyst i katalogen. Apollo har avslått kravet da de ikke fikk anledning til å forbedre. Men det var ikke mulig da klagerne ikke fikk kontakt. Manglene var også av det slag som ikke lar seg fikse på kort tid.

Apollo har i det vesentlige anført:

Klagerne tok kontakt med Apollos reiseleder i Platanias med ønske om å bytte hotell fordi de ikke var fornøyd med Melinas. Det ble ikke påpekt konkrete mangler eller noe spesielt ved hotellet som gjorde at klagerne ønsket å bytte. Kun at klagerne ikke syntes det innfridde de forventninger klagerne hadde til hotellet.

De mangler/problemene klagerne har vist til i ettertid var ikke av den art at den kvalifiserer til kostnadsfri bytte av hotell. Mye kunne vært avhjulpet på hotellet. Klagerne byttet på egenhånd til et 5 solers hotell mot 3+ som de hadde bestilt.

Apollo kan ikke finne at det er grunnlag for å refundere det klagerne betalte for det nye hotellet i det Apollo ikke fikk anledning til å avhjelpe problemene på plass.

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.

Nemnda legger til grunn at klagerne ikke tok opp de konkrete manglene med Apollo. Apollo fikk følgelig ikke anledning til å avhjelpe disse manglene, ved utbedring, bytte av leilighet

innen hotellet eller bytte av hotell. Klagerne hadde vider på forhånd fått klar beskjed fra Apollo om at de måtte betale utgiftene til nytt hotell selv.

Nemnda er av den oppfatning at klagerne i den foreliggende situasjon ikke kunne avhjelpe problemet på egenhånd.

Klagerne kan etter nemndas vurdering ikke høres med at de ikke fikk tak i Apollo. Apollo hadde gitt et foreløpig nei, og klagerne burde fortsatt dialogen med Apollo før de flyttet ut. Nemnda finner følgelig ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold i sitt krav om at Apollo skal dekke hele eller deler av klagernes ekstraavgifter.

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

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Helga Hermansen, Star Tour AS

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Helga Hermansen, Star Tour AS, Eva Pettersen, 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.