

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon grunnet uoverensstemmelse med hotellets eier.

Dato

28.11.2019

Saksnummer

2019-03489

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for tre personer med innkvartering i et dobbeltrom med ekstraseng på Hotel Makarska, Makarska, i perioden 31.07.2019 - 07.08.2019. Totalpris kroner 9 304.

Klager og hans sønn hadde en diskusjon på rommet den 3. august cirka kl. 14.10. Klagers sønn var i ferd med å gå da hotellets eier tok fysisk tak i nakken på klagers sønn og kastet ham ut av hotellets innkjørsel. Hotelleieren har nektet for dette i ettertid.

Klager måtte be om å bli flyttet fra hotellet og ferien ble ikke som forventet.

Klager krever kompensasjon og at de på en urettmessig måte ble kastet ut av hotellet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har sendt inn korrespondanse i saken. I tillegg har Apollo vedlagt rapporten fra reisemålet.

I denne saken står det ord mot ord, og det er vanskelig å ta stilling i saken. For å løse situasjonen der og da valgte Apollo å flytte klager og reisefølget til et annet hotell.

Apollo kan ikke se at det er grunnlag for kompensasjon, og har ikke ytterligere kommentarer i saken.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter avtalen, jf. § 25. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen. Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for, herunder hotellansatte.

Klager har gjort gjeldende et krav om kompensasjon begrunnet i at hans sønn urettmessig ble fysisk grepet tak i av hotellsjefen på stedet og kastet ut av hotellet. Arrangør har innhentet rapport fra stedet hvor det bekreftes at sønnen ble utvist fra hotellet grunnet bråk som forstyrret andre gjester. Hotellsjefen bestrider at sønnen ble fysisk angrepet.

Ettersom nemnda har skriftlig behandling og ikke anledning til å foreta en tilstrekkelig bevisvurdering finner nemnda ikke det tilstrekkelig sannsynliggjort at sønnen ble angrepet fysisk. Dette fordi det er bestridt. Arrangøren løste situasjonen ved å flytte klager til nytt hotell, som synes som en godt egnet løsning på situasjonen som oppstod. Nemnda kan ikke anbefale at klager skal få medhold utover dette.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler ikke at klager får medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
Camilla Dragvoll (Ticket)