

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder feil opplysninger om avstand til bad/strand. Madeira.

Dato

26.09.2012

Saksnummer

14/12

Tjenesteyter

Solia AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Solia AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 15.350

Tidspunkt: 081111 - 151111

Saken gjelder:

Saken gjelder feil opplysninger om avstand til bad/strand. Madeira.

Klager anfører at han i september 2011 bestilte reise til Madeira. Han er 74 år og har hudallergi og kan derfor ikke bade i basseng. Ved bestilling av hotell var han derfor opptatt av avstand til muligheten for å bade i havet. Han valgte hotellet Eden Mar, hvor det var oppgitt at det var 100 m til slik bademulighet i Lidobassenget.

Det viste seg at imidlertid at dette havsbadet (Lido) var stengt og det var 15-20 min til nærmeste havsbad. Den steinstranden Solia henviser til var det ikke mulig å bade fra. Gleden ved oppholdet ble betydelig redusert, og klager krever refundert halvparten av reisens pris, kr. 7500,-.

Solia har anført at i samme område som Lido, er det flere kommunale bad der man kan bade i saltvannsbassenger og fra stiger ned i havet. En offentlig steinstrand er nærmeste mulighet og ligger ca. 100 m fra hotellet. Klager tok heller ikke kontakt med Solias representant på stedet slik at han kunne ha fått mer informasjon om steder å bade eller annen hjelp.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Opplysninger i kataloger o l er å anse som en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid. For at en turarrangør skal kunne benytte seg av sin rett til å avhjelpe mangler, må kunden informere om mangler så snart som mulig på stedet.

I Solias katalog er det oppgitt at Eden Mar ligger 100 m fra havbasseng.

Det er videre enighet om at da klager bestilte reisen, var det opplyst om at man med dette mente Lidobassenget, som i virkeligheten hadde vært stengt siden vinteren 2010. Det er således på det rene at det på dette punkt var gitt feilaktige/ufullstendige opplysninger. Reklamasjonsnemnda legger også til grunn at det for klager og hans kone, begge pensjonister og han med allergi bl.a mot klor, var utslagsgivende for valg av reisemål og hotell at muligheten for havsbad lå innenfor rimelig kort gåavstand. I utgangspunktet foreligger det derfor et avvik fra det avtalte og forutsatte når det havsbad katalogen og nettet henviser til, er stengt.

Imidlertid er det som nevnt en forutsetning for at en turarrangør skal kunne benytte seg av sin rett til å avhjelpe mangler, at de reisende melder fra om forhold de ikke er fornødt med. Dette fremgår av pkt. 7.2 c) i Alminnelige vilkår for pakkereiser, som er en del av avtalen. Solia har også opplyst om dette under overskriften

«Viktig informasjon» i katalogen og på nettsidene, samt opplyst om det ved ankomst. Solias lokale representanter fikk imidlertid aldri noen henvendelse fra klager mens han var på stedet og fikk dermed ikke anledning til å avhjelpe det som ellers kunne være en mangel. I dette tilfelle kunne avhjelp være å hjelpe klager til å finne et passende alternativt havbasseng, som det er flere av i tilsvarende gåavstand fra hotellet, eller være behjelpelig med å dekke utlegg til taxi til alternativt basseng hvis det skulle vise seg mer hensiktsmessig. Når Solia ikke har fått denne mulighet, faller klagers krav på kompensasjon bort.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis 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

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Solveig Kohagen, Ving Norge AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Solveig Kohagen, 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.