

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av hele reisens pris på grunn av manglende informasjon på nettsidene om badelandet ved Lalandia Feriesenter i Billund.

Dato

24.08.2015

Saksnummer

211/14P

Tjenesteyter

Color Line

Saken gjelder:

Krav om refusjon av hele reisens pris på grunn av manglende informasjon på nettsidene om badelandet ved Lalandia Feriesenter i Billund.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise med Color Line fra Larvik til Hirtshals og opphold ved Lalandia Feriesenter i Billund. Klager og hennes familie ønsket en skikkelig badeferie, men fikk en skikkelig overraskelse da de ved ankomst oppdager at hele badelandet ligger innendørs. Dette var det ingen opplysninger om på Color Lines nettsider og det var heller ikke i klagers tanker at et så stort badeland kunne ligge innendørs. Hadde hun visst dette hadde hun ikke bestilt reisen. Hennes samboer har kraftig astma og kunne ikke være over tid i et slikt anlegg med så høy luftfuktighet.

Klager kontaktet Color Line på ankomstdagen, men ble ikke hørt i det hele tatt. Klager var svært fortvilet over situasjonen og at ferien de hadde spart til i lang tid ikke ville bli slik de hadde forventet. Det eneste vedkommende klager snakket med hos Color Line kunne tilby, var å booke dem om på en båt tidligere hjem. Klager ba som om kontaktinformasjon til en salgssjef, men fikk ikke noe mer hjelp hos den personen. Klager fikk beskjed om at det var hennes ansvar siden hun ikke hadde sjekket ut mer angående oppholdet, at det var hennes problem at hun ikke hadde skjönt Color Lines markedsføring og at ingen andre hadde klaget på dette.

Klager spurte om muligheten for å bli booket om til et hotell i nærheten av Fårup sommerland, men en slik ombooking måtte i så fall klager betale for og det hadde de ikke råd til. Klagers samboer klarte opphold i badeland på maks 30 minutter og klagers sønn som hadde gledet seg til en badeferie ble kjempeskuffet.

Klager krever refusjon av hele reisens pris på grunn av elendig service og manglende informasjon på Color Lines nettsider om badelandet ved Lalandia Feriesenter i Billund.

Color Line har i det vesentlige anført:

Color Line tilbød klager fri ombooking av båtbilletten, alternativt hjelp med å bestille et annet overnattingsalternativ.

Aktivitetene på Lalandia har vært i henhold til innholdet i Color Lines informasjonsmateriell. Det vises til nettsidene hvor også linken til Lalandias nettsider ligger. Color Line anser derfor ikke at det foreligger en pakkereise med vesentlige mangler.

På bakgrunn av dette avviser Color Line refusjon av hele reisens pris.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Nemnda kan etter å ha sett på Color Lines nettside med link til Lalandias hjemmesider ikke se at reisen lider av en mangel. Det fremgår der at Lalandia er et tropisk vannland som er overbygget med glass. At det forholder seg slik fremgår videre av bilder som er publisert på Lalandias nettside. Navnet Aquadome viser også til at badelandet er overbygget. Den reisende har selv ansvar for å sette seg inn i de opplysninger om reisemålet som fremgår av arrangørens nettsider og av andre lett tilgjengelige kilder til informasjon.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan i dette tilfellet ikke anbefale at det blir gitt noen kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det blir gitt noen kompensasjon i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Lise Skogrand Bø, Star Tour AS, Line Vestgård, Kilroy 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.