

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tenerife, hotell Tropical Playa, 5. - 19. desember 2010.
Krav om refusjon av reisens pris grunnet diverse mangler.

Dato

26.09.2011

Saksnummer

89/11

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 1

Reisens pris: 9.668

Saken gjelder:

Reise til Tenerife, hotell Tropical Playa, 5. - 19. desember 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet diverse mangler.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager ble tildelt rom med ødelagt dørhåndtak som utgjorde en sikkerhetsrisiko, kloakkstank og uhygienisk sengetøy m.v.

Klager fikk bytte rom to ganger, men det hjalp ikke. Klager var flere ganger i kontakt med Apollos reiseledere, men hun klarte ikke å få dem til å forstå problemene.

Klager krever refundert hele reisens pris.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Apollo har i det vesentlige anført:

Har man et problem på reisemålet, er det viktig å ta kontakt med Apollos reiseledere på plass så snart som mulig. På den måten kan Apollo prøve å gjøre noe med det der og da. Dersom Apollo ikke får anledning til å utbedre problemene på reisemålet, har man ikke rett til prisavslag i ettertid.

Apollos reiseledere ble først kontaktet på slutten av oppholdet. Apollo beklager at de ikke fikk anledning til å hjelpe klager.

Apollo finner ikke å kunne etterkomme klagers krav.

Nemnda bemerker: 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 mv., 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.

Dersom pakkereisen har vesentlige mangler, og formålet med pakkereisen av den grunn blir vesentlig forfeilet, kan den reisende heve reisen og kreve innbetalt beløp tilbake etter pakkereiseloven § 6-3.

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.

Klagerne tok mangelen opp med hotellet. Det står påstand mot påstand om klager tok problemene opp med Apollos reiseledere før mot slutten av oppholdet.

Klager fikk bytte rom to ganger, dvs. hun bodde i alt tre rom under oppholdet.

Nemnda finner etter en samlet vurdering av de foreliggende opplysninger at det ikke er grunnlag for refusjon av reisens pris eller grunnlag for prisavslag. Nemnda finner således ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

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

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Eva Pettersen, Ving Norge AS, Vigdis Lund Eriksen, 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.