

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Hellas, Zakynthos, hotell Caretta Village 27. juli - 10. august 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet feil informasjon om barneklubb, støy m.v.

Dato

..

Saksnummer

241/10

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: kr. Ca. 28.000

Saken gjelder:

Reise til Hellas, Zakynthos, hotell Caretta Village 27. juli - 10. august 2010.

Krav om refusjon av reisens pris grunnet feil informasjon om barneklubb, støy m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagernes barn fikk ikke være med i barneklubben da de ikke snakker flytende engelsk. Det var ikke opplyst noe om dette kravet på Apollos hjemmesider, til tross for at Apollo var kjent med dette.

Hotellet lå rett ved flyplassen. Det førte til mye støy. Det var det ikke opplyst noe om. Apollo hadde heller ikke opplyst om sterkt sjenerende byggearbeider på/rett ved hotellet.

Avstanden til stranden var opplyst på nett til å være 500 meter.

Avstanden viste seg å være 1250 meter.

Det var også flere mangler ved klagernes leilighet.

Ferien ble en total katastrofe fra begynnelsen til slutt. Dette fordi hele perioden ble brukt til gjentakende kontakt med Apollo sine guider både på hotell/telefon og brev. Ferien ble konstant oppstykket.

Klager krever refundert reisens pris.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Apollo har i det vesentlige anført:

Det har vært flere opplysninger som ikke har stemt med den informasjonen som ble gitt ved kontraktsinngåelsen, og det har derfor blitt gjort justeringer i informasjonen under veis. De endringer som er blitt ansett som vesentlige har kommet med på oppdaterte versjoner av reisebilletten. Det er ikke vanlig at såpass mange endringer oppstår, og Apollo forstår at klagerne reagerer på dette.

Apollo ble først i juli kjent med kravet om flytende engelsk i barneklubben.

Når det gjelder avstanden til stranden, er denne ifølge hotellets hjemmesider 850 meter. Apollo har i løpet av sesongen ikke hatt andre tilbakemeldinger om at avstanden er lenger enn oppgitt.

At det er kort vei fra hotellet til flyplassen fremgår av kartet samt av den korte transfertiden til hotellet, men det skal opplyses om flystøy i hotellbeskrivelsen, og at denne kan virke forstyrrende, slik det nå gjør.

Dessverre er det slik på mange av hotellene på de minste greske øyer.

Hotellet bekrefter byggevirkksomhet fra kl. 0900 til 1700.

Apollo har ikke fått tilbakemelding fra andre av sine gjester eller gjester fra andre turoperatører om at dette skulle være noe problem.

Oppfølgingen av enkelte av de andre forhold klager påpeker har tatt for lang tid.

Apollo har utbetalt en kompensasjon på 8.000 kroner.

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

Nemnda er enig med klager i at informasjonen om barneklubben var mangelfull i og med at det ikke var opplyst om krav om at det kun var for barn som prater flytende engelsk. Nemnda er videre av den oppfatning at Apollo burde ha informert om støyen fra flyplassen og byggearbeidene. Avstanden til stranden var feil angitt.

Nemnda legger videre til grunn at det var flere mindre mangler ved klagerens leilighet, og at det til dels tok for lang tid før disse ble avhjulpet.

Selv om nemnda er enig i at avvikene fra det avtalte samlet sett er betydelige, er nemnda av den oppfatning at vilkårene for å heve reisen ikke er til stede.

Klagerne har rett til et forholdsmessig prisavslag. Nemnda er av den oppfatning at den kompensasjonen Apollo har utbetalt er passende.

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

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Hanne Åsell, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Eva Pettersen, Ving Norge AS, Hanne Åsell, 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.