

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard m.m., Montenegro.

Dato

10.06.2014

Saksnummer

202/13P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 6

Reisens pris: 40.375,-

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard m.m., Montenegro.

Klager anfører at reisefølget besto av ham selv og samboer, deres 14 mnd. gamle sønn, hans foreldre og hans svigermor. De hadde lagt vekt på at hotellet skulle være kvalitetssikret, være barnevennlig og ha barnebasseng.

Det var bestilt mat på flyet til svigermor. Det fikk hun ikke på utreisen.

Ett av rommene var ikke rengjort ved ankomst. Matsalen og personalet var urenslige og a/c sluttet å virke uten at noen greide å reparere det. Forøvrig anfører klageren følgende:

Apollo har anført at det ikke var bestilt og betalt for mat på flyet. Barnebassengets dybde er opplyst i hotellbeskrivelsen. Barneseng er ikke lagt inn i bestillingen, og det er vanlig å betale for barneseng direkte til hotellet. De øvrige punkter klageren har tatt opp - dårlig renhold, ødelagte barnestoler, defekt a/c etc., ble ikke tatt opp med Apollos personale på stedet.

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 og på nettet inngår som en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter

at kunden har meldt fra. For at en turarrangør skal få anledning til å avhjelpe eventuelle mangler, er det en forutsetning at kunden melder fra på stedet og så snart som mulig. Når det gjelder mat på flyet, fremgår det av reiseinformasjonen at det er tilleggspris for det. Reisedokumentene viser ikke at slikt tillegg er bestilt og betalt.

Av hotellbeskrivelsen fremgår det at barnebassenget er 70-80 cm dypt.

Forhåndsinformasjonen opplyser også at barneseng må bestilles og betales direkte til hotellet. Det foreligger følgelig ingen mangler ved reisen når det gjelder disse forhold.

Når det gjelder dårlig renhold, skitten restaurant, ikke-fungerende a/c og øvrige forhold som er tatt opp i klagen, ble disse ikke tatt opp med Apollos representant på stedet. Apollo ble dermed avskåret fra å benytte sin rett til å avhjelpe slike eventuelle mangler. Det er derfor heller ikke for disse forhold grunnlag for å kreve kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Eva Pettersen, 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.