

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder diverse forhold på hotellet, Gran Canaria.

Dato

18.09.2013

Saksnummer

31/13P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 5

Reisens pris: 68.695,-

Tidsrom: 221212 - 050113

Saken gjelder:

Saken gjelder diverse forhold på hotellet, Gran Canaria.

Klager anfører at nettsidene viste bilde av et basseng med vannsklier, og det var opplyst at bassenget var oppvarmet. Det viste seg at det var et annet basseng som var oppvarmet. Det som ikke var oppvarmet, holdt maks 14 grader.

Dette er falsk reklame og villedende markedsføring.

Datteren brukte da det oppvarmede bassenget, men ble likevel blåfrossen etter en halvtime, da heller ikke dette bassenget holdt den lovede temperatur.

Senere ble datteren nektet å bruke vannskliene fordi badevakten mente hun ikke var svømmedyktig nok. Faktum er at hun lett kunne svømme over hele bassenget. At datteren ble nektet å bruke skliene var hovedgrunnen til at de flyttet fra hotellet. Det ble også oppdaget kakerlakker i hotellets ganger.

Teppene der ble sprayet med insektmiddel som er totalforbudt i Norge.

Da de tok dette opp med Apollo, ble midlene fjernet fra vasketrallen.

Drikken fra hotellets tappekran smakte oppvaskvann. Klager krever tilbakebetalt kr.42.000,-.

Apollo anfører at det på nettsidene er opplyst at oppvarmede bassenger som regel holder 20 grader, at temperaturen kan synke noen grader på kvelden og natten og ved kaldt vær. På dette hotellet er temperaturen normalt 23 grader, og det blir kontrollmålt flere ganger i uken. Reglene for bruk av sklien bestemmes av hotellet, og de har en generell regel som sier at barn må være minimum 120 cm for å bruke skliene.

Når det gjelder kakerlakker, har Apollo vist til reisevilkårene, som sier at det ikke ytes erstatning hvis gjester blir berørt av insekter. Reisevilkårene sier også at kostnadsfritt hotellbytte bare er aktuelt hvis manglene ikke kan avhjelpes.

I dette tilfelle er det ikke grunnlag for noen kompensasjon.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig etter at turarrangør har fått vite om manglene.

Det forhold at det på nettsidene var avbildet et basseng med sklier som viste seg ikke å være oppvarmet, mens et annet basseng var oppvarmet, utgjør etter nemndas syn ingen mangel ved reisen så lenge det var et oppvarmet basseng der.

Heller ikke det forhold at datteren ble ansett for liten til å bruke skliene, utgjør en mangel. Hotellet og vaktene har ansvaret for sikkerheten i bassengene, og gjester må derfor følge deres retningslinjer.

At det var kakerlakker i gangene er etter nemndas syn heller ingen mangel ved reisen. Insekter av forskjellig slag er vanlig i Sydlige strøk og bekjempes normalt ved spraying. Når klager på egen hånd valgte å flytte ut og skaffe annet hotell, må dette bli for egen regning.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Line Vestgård, Kilroy Norway 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.