

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Kypros, Paphos, hotell Aliathon Holiday Village, 8. - 26. september 2009.
Krav om prisavslag grunnet problemer ved transfer samt mangelfull hotellstandard.

Dato

15.06.2010

Saksnummer

07/10

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 14.316

Saken gjelder:

Reise til Kypros, Paphos, hotell Aliathon Holiday Village, 8. - 26. september 2009. Krav om prisavslag grunnet problemer ved transfer samt mangelfull hotellstandard.

Klager har i det vesentlige anført:

Det var en rekke forhold ved leiligheten som gjør at leiligheten ikke kan kalles 4-stjerners. Badet var spesielt mangelfullt. På kjøkkenet manglet en knott på et skap, det var ikke oppvaskmaskin, heller ikke såpe og børste.

Skyvedørslåse i døren ut til balkongen var defekt. Madrassene var harde m.v.

Transferen til og fra flyplassen fungerte ikke.

Klager krever et betydelig prisavslag. Det vises for øvrig til klagers brev.

Apollo har i det vesentlige anført:

Apollo beklager problemer med transferen til og fra hotellet.

For transporten til hotellet fikk klagerne en kompensasjon på 25 euro per person, og Apollo har tilbudt å refundere transferkostnaden for hjemreisen, totalt kr 325.

Det var kjedelig å høre at klager ikke var fornøyd med hotellet.

Har man problemer med bostedet, er det viktig å ta kontakt med Apollos reiseledere på plass slik at manglene kan bli avhjulpet så snart som mulig.

Klagerne var i dette tilfellet ikke i kontakt med Apollos representanter, og Apollo fikk da ikke mulighet til å hjelpe klagerne. Det er derfor ikke grunnlag for kompensasjon.

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.

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 normalt ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klagerne tok ikke problemene ved hotellet opp med Apollo. Apollo fikk dermed ikke anledning til å avhjelpe manglende ved for eksempel å tilby reparasjoner, flytting til et annet rom eller bytte av hotell. Mangelen gir da ikke rett til prisavslag.

Det var mangler ved klagers transfer. Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale prisavslag/ kompensasjon ut over det Apollo har utbetalt/tilbudt.

Nemnda finner etter dette 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

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Mari Lauritzen, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Mari Lauritzen, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia AS, Anne Edvardsen, 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.