

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Madeira, 22. november - 6. desember 2010. Krav om prisavslag grunnet villedende opplysninger om avstand til bad/strand.

Dato

..

Saksnummer

15/11

Tjenesteyter

Solia AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Solia AS

Antall reisende: 1

Reisens pris: kr 12.620

Saken gjelder:

Reise til Madeira, 22. november - 6. desember 2010. Krav om prisavslag grunnet villedende opplysninger om avstand til bad/strand.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte reise til leilighetshotell Eden Mar den 12. september 2010.

Det fremgikk av Solias hjemmeside at hotellet ligger bare 100 meter fra Lido havbasseng. Dette var en helt avgjørende opplysning for at klager bestilte dette hotellet.

Skuffelsen var enorm da klager rett etter ankomst fikk vite at Lido-badet var stengt. Hele anlegget var blitt ødelagt av den voldsomme stormen i februar 2010 og ikke gjenoppbygget senere. Badet, som Solia lovet skulle ligger 100 meter fra hotellet, hadde altså vært stengt i mer enn seks måneder da klager bestilte sin tur.

Klager tok saken opp med guidene på Madeira flere ganger, uten at de kunne annet enn beklage forholdet.

Solia har i klageomgangen anført at det er mange andre saltvannsbasseng i kort avstand fra Eden Mar. Dette er ikke riktig. Klager viser til fremlagt kart der hun har tegnet inn alternativene. Det nærmeste havbadet, det private Club Naval, ligger ca 1,1 kilometer fra

Hotell Eden Mar. Det koster 15 euro å komme inn. Alle de øvrige badene på kartet ligger lengre unne - to helt på den andre siden av byen.

Solia nevner spesielt Praia do Gorgulho, en «stenstrand inntil det kommunale Lidobadet». Klager antar det dette er den lille, smale «stranden» med en tre meter høy bølgebryter i betong innerst, som klager observerte på sine turer langs strandpromenaden. Selve «stranden» var sjelden å se - bølger og runde halvstore steiner rullet om kapp. Det var umulig å komme uti.

Klager så aldri noen som badet her. Det finner heller ikke noe merke for «strand» (sol, parasoll, sjø») i dette området på kartet, slik det gjør på de andre bademulighetene.

Klager krever et vesentlig prisavslag.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Solia har i det vesentlige anført:

Solia beklager at informasjonen om at Lidobassenget er stengt ikke står på Solias nettsider. Lidobassenget er stengt frem til sommeren 2011. Lidobadet brukes kun som et referansepunkt i forhold til avstander som oppgis i hotellpresentasjonene.

I det samme området som Lidobadet finnes det flere andre kommunale bad der man kan bade i saltvannsbassenger og stiger ned fra havet. Disse ligger i kort avstand fra Eden Mar.

Solia forstår at det var skuffende for klager å oppdage at akkurat Lidobadet var stengt. Dette kan imidlertid ikke regnes som en mangel i forhold til den reisen klager kjøpte da det finnes flere andre alternativer til havsbad i samme område.

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.

Det fremkommer av Solias informasjon om Eden Mar leiligheter at hotellet ligger 100 meter fra strand Lidobadet. Det fremkommer videre at hotellet har en «utsøkt beliggenhet ved havpromenaden og Lidos saltvannsbasseng».

Nemnda kan ut fra Solias presentasjon av hotellet vanskelig se at Lido badet kun brukes som et referansepunkt i forhold til avstandene som oppgis i hotellpresentasjonen. Etter nemndas vurdering fremheves nettopp den korte avstanden til Lido saltvannsbasseng som et vesentlig gode med dette hotellet.

Lidobadet hadde vært stengt siden januar 2010. Turarrangør skal snarest mulig opplyse om forhold han forstår, eller bør forstå, har betydning for den reisende, jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 7.1. Solia burde etter nemndas vurdering informert om at Lido saltvannsbasseng var stengt. Teksten på hjemmesiden er etter nemndas vurdering misvisende.

Partene er uenige om avstanden til alternative havsbad.

Klager har i brev av 8. mars 2011 fremlagt et kart der de forskjellige alternative bad er anmerket. Hun opplyser at det nærmeste ligger 1,1, kilometer unna.

Hun opplyser videre at Praia do Gorgulho ikke er anvendelig og angir detaljert grunnen til dette. Solia har ikke kommentert klagers brev. Nemnda har ikke eget kjennskap til området. Sett hen til at Solia ikke har kommentert klagers detaljerte opplysninger, legger nemnda klagers opplysninger til grunn.

Klager har fått en reise som avviker fra det avtalte og har rett til et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2. Forholdet gir etter nemndas vurdering også grunnlag for kompensasjon etter pakkereiseloven § 6-4 annet ledd.

Nemnda anbefaler at prisavslaget/kompensasjonen settes til kr 4.000.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis et prisavslag/kompensasjon på 4.000 kroner.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.