

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellrommets størrelse og støy, Mallorca.

Dato

21.05.2013

Saksnummer

254/12

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 16.700,-

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellrommets størrelse og støy, Mallorca.

Klager anfører at de hadde bestilt dobbeltrom for to personer og betalt ekstra for «superiorrom». Rommet var ca 11-12 kvm og så trangt at koffertene tok halve gulvplassen. De tok kontakt med resepsjonen, som sa at superior bare gjaldt utsikten.

Flystøyen var direkte sjenerende når de lå ved bassengområdet.

Fra morgen til kveld landet det fly og støyen var enorm fordi hotellet var nær der hvor fly tar av og ruser motoren maksimalt. Den første uken ble også ødelagt av gravemaskinarbeid på nabotomten ca 10 m fra klagers rom.

De holdt på fra kl.08.00 til kl.18.00. Klager ønsker refundert deler av reisens pris.

Apollo er enig i at et rom på 10 kvm ikke er spesielt stort, men mener de har tatt forbehold om romstørrelsen. Når det gjelde byggestøy, pleier de å informere om dette når de selv blir informert. I dette tilfelle ble de ikke informert på forhånd.

At det kan være flystøy på hotellet som ligger 15 min fra flyplassen, er det informert om på nettsidene. Apollo har tilbudt kr.2.000,- i prisavslag.

Nemnda bemerker:

En pakkereise kan være 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.

Når det gjelder rommets størrelse, er det ikke gitt noen spesifikke opplysninger i den dokumentasjon som er fremlagt - verken forbehold om størrelsen, som Apollo hevder, eller en garantert minstestørrelse.

Reklamasjonsnemnda er enig i at 10-11 kvm må sies å være et noe lite dobbeltrom, men rommets størrelse kan likevel ikke sies å være så lite at det er en mangel ved reisen så lenge ikke en bestemt minimumsstørrelse er opplyst på forhånd.

Det er heller ikke opplyst noe på forhånd om hva forskjellen på et vanlig dobbeltrom og et superiorrom skal være.

Støy fra flyplassen er noe som må forventes på et hotell som ligger så nær som i dette tilfelle. Støyen fra gravearbeidet var utvilsomt sjenerende, og Apollo har tilbudt kr.2.000,- i kompensasjon av den grunn.

Reklamasjonsnemnda finner kompensasjonen passende.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag utover det som er tilbudt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.