

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder flyreise, hotellstandard og støy, Tenerife.

### Dato

26.09.2012

### Saksnummer

5/12

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Apollo Reiser AS

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: 40.000,-

### Saken gjelder:

Saken gjelder flyreise, hotellstandard og støy, Tenerife.

### Klager anfører følgende punkter:

Flyet var ikke fra Novair, som oppført, men et Air Finland fly. Setene hadde nummer som de forhåndsbestilte, men ikke med ekstra benplass. Flyet var gammelt og slitt. Maten de ble servert om morgenen, var varmmat. Det burde ha vært frukostmat.

De fikk ellers samme mat som alle andre til tross for at de hadde Novair Extra og skulle hatt 3-retters meny.

Måltidene på hotellet hvor de hadde halvpensjon, skulle ha vært buffetmat i henhold til bookingen. Det var det ikke. Det var ikke mulig å bytte a la carte middag med lunsj. Middagen var bra, men tok opp til 2 t. De ønsket ikke dessert, men tok kaffe i stedet. Det viste seg at det måtte de betale ekstra for.

Bassengene var små og bare ett for voksne. Oppvarmet basseng som det var opplyst om, fantes ikke. Heller ikke boblebad. Solsengene var urene med mugg.

«Private beach» var nærmest en sandkasse med solsenger. Bademulighetene var et havnebasseng som var åpent for alle. I spa- avdelingen kostet det 18 euro per person. «Live music» var bare en pianospiller. Show helt fraværende.

Støy fra rombetjening allerede kl 06.50.

Flere andre forhold knyttet til rommene og hotellet var ikke som det burde være. Mangelfull informasjon ved ankomst. De ble avkrevet kr. 800,- for mye ved avreise.

Klager er generelt misfornøyd med reisen og mener de har betalt for noe de ikke fikk og krever kr. 15.000,- i kompensasjon.

### **Apollo har anført:**

Fordi det oppsto problemer med det flyet de skulle hatt, måtte det leies inn erstatningsfly. Det var en annen type fly som var eneste alternativ.

Apollo har refundert kr. 495,- som var betalt for Novair Extra og for maten.

Novair har også refundert det som var forhåndsbestilt.

Det er ikke opplyst at maten ved halvpensjon skulle være buffet-mat.

Hotellet hadde valgt a la carte for å holde høy standard. Ikke alle hotell tilbyr bytte mellom lunsj og middag.

Det er vanlig at gjester betaler for spa med mindre et uttrykkelig fremgår at det er inkludert. Det er riktig at bassenget ikke er stort - bildene av hotellet viser dette.

Det er kun lovet 20 grader i bassenget og det var faktisk 24 grader.

De forhold som ble tatt opp av klager på standarden, ble utbedret når klager sa fra om det. Reiselederrapporten viser for øvrig at reiseleder forsøkte å hjelpe, men klager ønsket ikke dette og viste til at han ville ta opp sin misnøye etter hjemkomst.

### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull når 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 tid. For at turoperatør skal få anledning til å avhjelpe, er det nødvendig at den reisende informerer turoperatøren om manglene.

For flyreisen hadde klager tilleggs betalt til sammen kr. 495,- per person for Novair Extra og for mat. Dette er blitt refundert. Nemnda anser at denne del av klagen ikke gir grunnlag for ytterligere kompensasjon.

Når det gjelder pakkereisen for øvrig, hadde klager bestilt halvpensjon.

Det er ikke fremlagt noen dokumentasjon for at det var avtalt buffet-middag eller at det skulle kunne velges mellom lunsj og middag. Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for noe prisavslag når det gjelder dette punkt.

Bassenget var lovet å holde minst 20 grader. Temperaturen ble målt til 24 grader. Verken når det gjelder temperatur eller størrelse på basseng er det påvist noe avvik fra det som er avtalt.

Når det gjelder de forskjellige enkeltpunkter som er påberopt vedrørende rommene, ble noe utbedret når klager sa fra om det. Ellers har Apollos reiseledere logført at klager ikke ønsket hjelp, men ville ta opp klagepunktene etter hjemkomst.

Fra stedet sendte klager imidlertid «bekymringsmelding» til Apollo og fremsatte krav om garanti for flyreise med Novair med 3-retters meny og økonomisk kompensasjon for

manglende buffet, uteblitt live musikk og ikke-oppvarmet basseng - med andre ord de samme forhold som nå inngår i klagen.

Reklamasjonsnemnda har kommet til at det ikke for noen av de påberopte forhold er sannsynliggjort et slikt avvik fra det som er avtalt at det utgjør en mangel i pakkereiselovens forstand.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis prisavslag ut over det beløp som er refundert.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske Amisol AS

Ellen Pytte, Star Tour AS.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske Amisol AS, Ellen Pytte, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*