

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder støy, Karpathos

Dato

10.06.2014

Saksnummer

173/13P

Tjenesteyter

Apollo Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Norge AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: 26.460,-

Saken gjelder:

Saken gjelder støy, Karpathos

Klageren har anført at da de bestilte reisen fikk de opplyst at hotellet passet til deres kriterier med hensyn til støy/stillhet, beliggenhet etc. Det var på det tidspunktet heller ikke noe på Apollos nettsider om støy eller om hvor farlig veien mellom hotellet og stranden var. Det var heller ikke opplyst om at det var nødvendig å bruke drosje for å komme inn til byen. Imidlertid opplevde de at det var forstyrrende lys og lyd fra en stor scene 50-100 m fra hotellet. Showet der startet kl.21 og varte til etter kl.23, og det var umulig å sove. De måtte derfor dra til byen senere og komme tilbake ved 22.30-tiden om kvelden. Med en 10-åring ble dette slitsomt og det ødela ferien for alle. Trafikkstøyen var også alvorlig og det var livsfarlig for en 10-åring å krysse veien alene.

Klager mener at Apollo har feilinformert og gitt ufullstendige opplysninger.

Apollo ga også liten hjelp og dårlig service. Et tilbud om å bytte hotell mot å betale € 350 er ikke holdbart. Det kreves full kompensasjon.

Apollo har vist til at da kunden bestilte reisen, var det opplyst på nettsiden om hotellet at det var gjennomgangstrafikk, at lyd fra et nærliggende hotell kunne være forstyrrende og at veien måtte krysses for å komme til stranden.

Apollo har likevel kompensert kunden med kr.4.000,-.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Det som er opplyst i kataloger og på nettsider er en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

I dette tilfelle fremgikk det av forhåndsinformasjonen at «lyd fra hotell i nærheten kan oppfattes som forstyrrende». Det var også opplyst at det var gjennomgangstrafikk og at hotellet lå «et stykke utenfor Karpathos by». Under overskriften

«Nyttig informasjon» var det opplyst at «Vei må krysses for å komme til stranden».

Nemnda legger etter dette til grunn at alle de forhold klager påberoper som mangler, forelå det informasjon og opplysninger om på bestillingstidspunktet.

Det er da ikke grunnlag for ytterligere kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis ytterligere kompensasjon.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Eva Pettersen, 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.