

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Gran Canaria, San Augustin Beach 7. - 21. november 2009. Krav om refusjon av reisens pris pga mugg m.v.

Dato

..

Saksnummer

56/10

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 15.886

Saken gjelder:

Reise til Gran Canaria, San Augustin Beach 7. - 21. november 2009.

Krav om refusjon av reisens pris pga mugg m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

Leiligheten klagerne ble tildelt var ikke rengjort ved ankomst. Det viste seg også at det mugg- og soppskader i veggene.

Apolloles reiseledere ble kontaktet. De konstaterte at det var råte og muggsopp i leiligheten.

Klagerne fikk først bytte hotell den 11. november.

Klagerne krever å få refundert billettprisen i sin helhet da dette ødela store deler av ferien og mange dager med frustrasjon og sykdom og det at klagerne måtte være til stede i leilighetene når det passet guidene å komme på befaring.

Det vises til klagers brev.

Apollo har i det vesentlige anført:

Leilighetene var ikke tilfredsstillende rengjort ved ankomst. Klagerne fikk på stedet en kompensasjon på 40 euro for dette.

Apolloles reiseledere var på flere befaringer i leiligheten. Noen av reiselederne sa at det ikke luktet eller var mugg på rommet, mens en annen sa at det var mugg på rommet. Apolloles

guide var meget sikker i sin sak og tilbød gjesten kompensasjon for mugg. Gjestene takket nei til dette.

Dessverre gjorde Apollos guider en feilbedømmning, og Apollo sendte sin servicesjef som vet hvordan mugg ser ut. Hun kunne sammen med hotellets tekniker bekrefte at det ikke fantes noe av dette i rommet.

Gjestene fikk flytte gratis til Sunset Amazonas.

Dette er et hotell med høyere standard.

Nemnda bemerker:

Det er enighet om at klagerens leilighet ikke var tilfredsstillende rengjort ved ankomst. Apollo har for dette utbetalt en kompensasjon på 40 euro.

Nemnda finner dette etter omstendighetene tilstrekkelig.

Det står påstand mot påstand om det var mugg i rommet.

Apollos guider har hatt forskjellige syn på dette. Nemnda er av den oppfatning at klagerne måtte kunne forholde seg til den guiden som bekreftet at det var mugg på rommet. Om denne har uttalt seg om noe han ikke har kjennskap til, får dette bli et internt problem i Apollo. Nemnda er ikke noe nærmere en objektiv sannhet når

Apollo nå opplyser at en av deres representanter, som vet hva mugg er, avkrefter dette.

Nemnda legger etter dette til grunn at klagerne fikk en leilighet som ikke var rengjort og som hadde mugg- og soppskader.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de blir avhjulpet innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jf pakkereiseloven § 6-2. Dersom pakkereisen har vesentlige mangler, og formålet med pakkereisen av denne grunn blir vesentlig forfeilet, kan den reisende heve reisen og kreve innbetalt beløp tilbake etter pakkereiseloven § 6-3.

Klagerne fikk bytte hotell etter 4 dager. Det gjensto på dette tidspunkt 10 dager av ferien. Nemnda finner det ikke sannsynliggjort at det vesentlige av ferien ble ødelagt som følge av problemene ved det første hotellet.

Etter nemndas vurdering tok det imidlertid for lang tid å avhjelpe problemene.

Det gir grunnlag for et forholdsmeddig prisavslag. Nemnda anbefaler at prisavslaget settes til kr 3.500. Dette kommer i tillegg til det beløp klagerne fikk tildelt på reisemålet.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 3.500.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Anita Agnemyr, Detur Norway AS

Hanne Åsell, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Anita Agnemyr, Detur Norway AS, Hanne Åsell, 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.