

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder manglende henting og kaldt basseng

Dato

..

Saksnummer

119/13P

Tjenesteyter

Helsereiser

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Helsereiser

Reisemål: Gran Canaria

Antall reisende: 2

Reisens pris: 27.000 nok.

Tidsrom: 011112 - 221112

Saken gjelder:

Saken gjelder manglende henting og kaldt basseng

Klager anfører at den største skuffelsen var at ingen møtte dem på flyplassen til tross for at hun på telefon hadde fått opplyst at det skulle komme noen med et skilt hvor det sto «Helsereise». Det var også skuffende at det ikke var noe å få kjøpt der og at bassenget var altfor kaldt om morgenen. Klager syntes også middagene var for dyre.

Helsereiser har anført at kundene ble hentet av sjåfør uten vesentlig forsinkelse.

De har ikke markedsført at de selger helseartikler. Stedet er heller ikke markedsført som helsesenter, men leiligheter med mulighet for behandling av Gran Fysio, som har avdeling på stedet. Det var tekniske problemer med bassenget et par dager, og de valgte da å ikke ha høyere temperatur enn 30 grader, noe Gran Fysio mener er tilfredsstillende. 34 grader er for høyt for enkelte pasienter.

De har heller ikke markedsført at det er restaurant på stedet.

Eieren har imidlertid noen kokkevenner som lager middag noen ganger i uken, noe som har vært populært.

Nemnda bemerkar:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag.

Opplysninger i kataloger o.l. inngår som en del av avtalen.

Når det gjelder henting på flyplassen, forstår nemnda det slik at dette ordnet seg etter at klagers følge hadde fått hjelp til å ringe. Dette medførte antagelig en mindre forsinkelse, som ikke kan sies å representere en mangel i pakkereiselovens forstand.

Til Helsereisers anførsel om at stedet ikke er markedsført som et helsesenter, vil nemnda bemerke at turen i brosjyren er beskrevet slik:

«Helsereise til Puerto de Mogan på Gran Canaria». Det er da naturlig at en leser oppfatter dette som et slags «helsesenter». I den samme brosjyre er det opplyst at bassenget er oppvarmet til 33-34 grader. Når bassenget på grunn av tekniske problemer noen dager ikke holdt mer enn 30 grader, foreligger det objektivt sett en mangel i forhold til avtalen. Det bør derfor gis et prisavslag, som passende kan settes til kr.500,- per person.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på tilsammen kr.1.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Line Vestgård, Kilroy AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.