

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Rhodos, Faliraki Beach Hotell, 18. - 25. juli 2010.
Krav om prisavslag grunnet manglende aircondition m.v.

Dato

..

Saksnummer

164/10

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr.16 346

Saken gjelder:

Reise til Rhodos, Faliraki Beach Hotell, 18. - 25. juli 2010.

Krav om prisavslag grunnet manglende aircondition m.v.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Airconditionen på hotellet virket ikke. Problemet ble tatt opp med Apollo, men ble ikke avhjulpet.

Det var også flere andre mangler ved hotellet. Klagerne mener at de også nevnte disse for Apollos reiseleder, men de hadde liten tro på at ting skulle fikses når de ikke klarte å løse airconditionen på flere uker.

Klagerne ble på reisemålet tilbudt et prisavslag på kr 1.192 per person (15 %).

Apollo har i ettertid tilbudt 750 kroner per person.

Klagerne krever prisavslag.

Apollo har i det vesentlige anført:

Klagerne tar opp en rekke forhold de er misfornøyd med. Apollo har vært i kontakt med reiseleder som bekrefter at klagerne tok opp problemet med luftkondisjoneringen, og at han flere ganger tok opp dette med hoteller.

Hotellet karte ikke å reparere feilen.

Klagerne ble lovet kompensasjon for dette på plass, men da de ikke ønsket kontanter i euro, siden det var dagen før hjemreise, ble det avtalt at pengene skulle overføres til klagerens konto ved at de tok kontakt med Apollos kontor i Oslo med

Konto-opplysningene.

Øvrige forhold ble ikke påpekt på reisemålet. Apollo fikk følgelig ikke anledning til å avhjelpe disse problemene. Klagerne har da ikke rett til prisavslag.

På grunn av den informasjon som er gitt i saken, har Apollo besluttet å gi en kompensasjon på 750 per person.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jf pakkereiseloven § 6-2.

Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre / enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Det er ikke omtvistet at klagerne tok opp manglende luftkondisjonering med Apollo. Mangelen ble ikke avhjulpet. Det gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag.

Apollo har ikke oppfattet at klagerne også klaget over andre sider ved oppholdet.

Etter de foreliggende opplysninger kan ikke nemnda se at Apollo kan lastes for dette. Apollo fikk følgelig ikke anledning til å avhjelpe manglene. Disse mangler gir da ikke rett til prisavslag.

Etter praksis i pakkereisenemnda anbefaler nemnda som utgangspunkt et prisavslag på 750 kroner per person per uke ved manglende luftkondisjonering.

I dette tilfellet tilbød Apollo på reisemålet klagerne et prisavslag på 1.192 kroner (15 % av reisens grunnpris) per person. Nemnda er av den oppfatning at Apollo er bundet av dette tilbudet. Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale prisavslag ut over tilbudet.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 1.192 kroner per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Helga Hermansen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Helga Hermansen, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.