

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder barn i voksenbasseng, Rhodos.

Dato

21.05.2013

Saksnummer

229/12

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: 10.000

Saken gjelder:

Saken gjelder barn i voksenbasseng, Rhodos.

Klager anfører at de valgte «Sunwing Resort» hotell fordi det markedsføres med at de har et voksenbasseng. Ved bassenget var det også et skilt med «Pool for adults only». Det viste seg ikke å holde stikk, det var mer bråk og herjinger fra barn der enn i barnebassenget. Klager tok kontakt med resepsjonen, Ving hjemme og hotellsjefen uten at det hjalp. Klager har fått ødelagt store deler av dagene ved bassenget fordi hun ble hoppet på og herjet med av barn, og hun brukte store deler av ferien på å få det som var lovet. Hun krever kompensasjon.

Ving anfører at hotellet markedsføres som et familiehottell.

Betegnelsene voksenbasseng og barnebasseng brukes av hensyn til dybdeforskjellene. De prøver å tilrettelegge noen basseng spesielt for barn slik at voksne kan benytte basseng hvor det ikke er badeleker.

Det er ikke gitt garanti for at noen bassenger kun er forbeholdt voksne.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Opplysninger i kataloger og på nettet inngår som en del av avtalen.

Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at det er blitt meldt fra om det til turoperatør.

Avvik fra det avtalte anses likevel ikke som en mangel hvis avviket er av mindre betydning og av en slik art som kunden må regne med kan forekomme fra tid til annen.

Vings guide på hotellet har bekreftet at det var satt opp et skilt med teksten «Only for adults», men at dette senere ble fjernet fordi det var vanskelig å håndheve det. At det var satt opp et slikt skilt, eller om det er opplyst om «voksenbasseng» i hotellomtalen, kan likevel etter Reklamasjonsnemndas syn ikke være avgjørende for om det foreligger en mangel i pakkereiselovens forstand.

Det avgjørende er om det foreligger et avvik fra det avtalte og i så fall om eventuelt avvik er av mindre betydning og av den art som en kunde må regne med at forekommer fra tid til annen. Etter nemndas oppfatning må saken her vurderes slik at selv om man skulle mene at barn i «voksenbassenget» utgjør et avvik fra det avtalte, er dette likevel et avvik av mindre betydning og av en slik art som en kunde må regne med kan forekomme fra tid til annen.

I den sammenheng legger nemnda vekt på at hotellet er markedsført som et familiehottell

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Vigdis Lund Eriksen, 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.