

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder standard på leilighet, Tenerife.

Dato

06.02.2013

Saksnummer

84/12

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 12.611,-

Saken gjelder:

Saken gjelder standard på leilighet, Tenerife.

Klager anfører at leilighetene de fikk var skitne og fulle av mugg både på bad og ellers i leiligheten. De måtte vaske selv for å kunne bruke badene.

På kjøkkenet kunne de ikke spise. I den ene leiligheten var det åpent rundt stikkontakten.

Apollo har vist til at klager aldri tok kontakt på stedet med Apollos representant slik at de fikk anledning til å avhjelpe manglene. Apollos reiseleder er på stedet flere ganger i uken slik at det ikke er vanskelig å ta kontakt.

Nummeret til Apollos servicetelefon er oppgitt i billetten, i velkomstbrevet klager fikk ved ankomst og i hotellpermen, foruten at resepsjonen kan slå nummeret direkte. Hadde klager tatt kontakt, kunne Apollo ha hjulpet til med å bytte leilighet eller flytting til annet hotell.

Nemnda bemerker:

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 hvis de ikke avhjelpes innen rimelig tid. For at turoperatør skal få anledning til å avhjelpe mangler, er det nødvendig å informere om manglene så snart som mulig på stedet.

I dette tilfelle fikk klager aldri kontakt med Apollos stedlige representant slik at det kunne ha blitt ordnet opp i problemet på stedet. Det er da ikke grunnlag for å anbefale noe prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Hanne Åsell, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge 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.