

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Bulgaria, Burgaskysten, hotell Sveti Toma 28. juni - 12. juli 2011. Krav om refusjon av reisens pris samt erstatning av utgifter til flybilletter grunnet påstått uriktig informasjon om hotellet.

### Dato

14.03.2012

### Saksnummer

187/11

### Tjenesteyter

Apollo

### Klager: X

### Turarrangør: Apollo

### Antall reisende: 3

### Reisens pris: kr 27.459

### Saken gjelder:

Reise til Bulgaria, Burgaskysten, hotell Sveti Toma 28. juni - 12. juli 2011.

Krav om refusjon av reisens pris samt erstatning av utgifter til flybilletter grunnet påstått uriktig informasjon om hotellet.

### Klager har i det vesentlige anført:

Informasjonen på Apollos hjemmesider samsvarer ikke med de faktiske forhold.

Hotell Sveti Toma er primært et «Residential Resort», hvor majoriteten av besøkende (som i all hovedsak er eierne) naturlig nok kommer fra Bulgaria og andre øst-europeiske nasjoner.

Klagerne valgte reise med henblikk på at deres datter på 12 år skulle sikres jevnaldrende barn hun kunne omgås med. Med det belegget som var på Sveti Toma var ikke det mulig.

Et annet vesentlig forhold ved valg av hotell Sveti Toma var at det reklameres med barneklubb, spill og underholdning. Det er riktig at dette tilbys, men ikke på et internasjonalt språk som eksempelvis engelsk eller tysk. Språkformen er bulgarsk. Datteren var således ekskludert i å delta på disse aktivitetene. Hadde det fremgått på Apollos hjemmesider at hotell Sveti Toma er en «residential resort», hadde klagerne aldri booket dette hotellet.

Klagerne ba om nytt hotell. De fikk til slutt tilbud om dette mot et mellomlegg på kr 8.000. Klagerne fant dette uaktuelt da de ikke hadde fått innkvartering som bestilt. Klagerne valgte derfor å reise hjem.

Klagerne krever refundert reisens pris samt erstattet utgifter til fremskyndet hjemreise. Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Apollo har i det vesentlige anført:**

Apollo kan ikke se at det er noe i Apollos informasjon om hotellet som er misvisende. Sveti Toma er et av de bedre hotellene Apollo tilbyr i Bulgaria, og i likhet med andre hotell som Apollo tilbyr, har Apollo kun noen få leiligheter og rom som Apollo disponerer. Hvilke utleiekontrakter som gjelder eller hvilke turoperatører som disponerer de resterende enhetene, er ikke noe som fremgår av Apollos kontrakt med hotellet. Apollo har heller ingen mulighet til å ha oversikt over hvilken nasjonalitet de andre gjestene ved hotellet har, og erfaringsmessig vil det variere gjennom sesongen.

Det er kun noen få av leilighetene på hotellet som er privateid.

Fasilitetene er som beskrevet i Apollos hotelltest. Apollo har ikke resort med bare skandinaviske gjester. Apollo hadde 38 gjester på hotellet i samme periode som klagerne var der.

Klagerne fikk tilbud om bytte av hotell mot et mellomlegg på ca. kr 8.000.

Klagerne avsto dette.

Apollo er av den oppfatning at det ikke er grunnlag for heving av reisen eller kompensasjon.

### **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.

Dersom pakkereisen har vesentlige mangler, og formålet med pakkereisen av den grunn blir vesentlig forfeilet, kan den reisende heve reisen og kreve innbetalt beløp tilbake etter pakkereiseloven § 6-3. Det fremkommer videre av pakkereiseloven § 6-4 at kunden har rett til erstatning dersom han lider tap som følge av mangler ved pakkereisen.

Turarrangør plikter i henhold til alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 7.1 snarest mulig å opplyse om forhold han forstår eller bør forstå, har betydning for den reisende.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Apollo ikke kan kritiseres for ikke å ha opplyst at deler av hotellet er private leiligheter, eller at de burde ha opplyst hvor mange rom/leiligheter Apollo disponerer. Selv om man reiser med en norsk/skandinavisk turarrangør til utlandet, kan man ikke forvente at det skal være et flertall av skandinaver på hotellet.

Nemnda er av den oppfatning at klagerne har fått innkvartering som avtalt.

Nemnda finner følgelig ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

**Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

**Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Hanne Åsell, Star Tour AS.

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*