

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Klagen gjelder standard på hotell på Mallorca

Dato

14.03.2012

Saksnummer

216/11

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: Kr. 45.708

Saken gjelder:

Klagen gjelder standard på hotell på Mallorca

Klager anfører at hotellet er presentert som et 4-stjerners hotell med romslige superiorrom som passer for familie med 2 barn. Klagen er begrunnet slik:

* Bassengene var ikke som forventet basert på bilder på internett.

De små bassengene var ikke beregnet for så mange, de ble overfylte og skitne.

Det var for få solsenger og jacuzzi virket ikke. Alle bassengene hadde saltvann og det var det ikke opplyst om.

* Rengjøring skulle være daglig, men skjedde bare annenhver dag.

* Trådløs internett skulle være gratis, men virket ikke.

* Barneklubben hadde ikke ansatte som snakket nordisk språk eller engelsk.

Barna ble avvist fra andre barneklubber.

Apollo Reiser har anført:

* Det er opplyst på nettsiden at enkelte bilder kan være tatt med vidvinkelkamera og derfor kan virke større enn de i virkeligheten er.

* Juli er høysesong og det kan derfor bli trangt om plassen.

* Bassenger blir rensset hver kveld og området ryddet.

* Rengjøring av rommene er enklere i Syden. Normalt blir gulv feid eller tørket, avfall tømt og delvis rengjøring av bad. I følge reiserapporten gjaldt den fremsatte klage at det ikke ble rengjort når det passet klager, ikke at rengjøring ikke ble foretatt.

* Det fremgår av informasjonen at barneklubben er i regi av hotellet og at det foregår på spansk eller engelsk avhengig av hvor flertallet av barn kommer fra.

Nemnda bemerker:

En pakkereise 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 det er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter reisen slik den fremkommer ved bestilling og bekreftelse, opplysninger i katalog m.m.

Nemnda forstår klager slik at hovedinnvendingen mot standarden på stedet gjelder bassengenes størrelse og kapasitet. At fasiliteter som er gjengitt på foto kan virke større enn de er i virkeligheten er vel kjent. Her har Apollo også gjort oppmerksom på det på sin hjemmeside. Nemnda har ikke grunnlag for å ta stilling til om det utover dette var underdimensjonering av antall basseng og størrelse i forhold til behovet, men finner ikke grunnlag for kravet om erstatning basert på forventning knyttet til fotografi utlagt på nettet.

Nemnda finner heller ikke at det er dokumentert at rengjøring av rommene ikke var av vanlig standard som man kan forvente på et slikt feriested.

Uenighet mellom gjest og rengjøringspersonalet om tidspunktet for rengjøring kan ikke danne grunnlag for kompensasjon.

Apollo har i sin informasjon opplyst at barneklubben er i regi av hotellet, og at den foregår på engelsk eller spansk. Gjester kan da ikke forvente at det er ledere der som snakker nordisk eller at barna får tilgang til barneklubber, som er i regi av andre turarrangører som benytter samme hotell.

Etter en samlet vurdering finner nemnda at ingen av de påberopte forhold - enkeltvis eller samlet - kan gi grunnlag for prisavslag eller kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon til klager.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Hanne Åsell, Star Tour AS

Vigdis Fiske, Amisol AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Vigdis Fiske, Amisol AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.