

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder diverse forhold ved reise til La Gomera.

Dato

25.09.2012

Saksnummer

66/12

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Destinasjon: Tenerife

Antall reisende: 2

Reisens pris: 10.016,-

Tidspunkt: 050112 - 120112

Saken gjelder:

Saken gjelder diverse forhold ved reise til La Gomera.

Klager anfører at de måtte vente i flere timer på båt over til La Gomera.

Den tok 1 t og deretter var det busstur på 1 ½ t. Ved hjemreisen skulle de bli hentet kl. 05.15 og ikke ankomme Gardermoen før kl. 22.10 - en reise på 17 t.

Det var dårlige badestrender der og ikke mobildekning.

Hotellet lå langt unna sentrum og det var mange tyskere der og mange uteliggere.

Det var også mange nedlagte butikker og restauranter.

De tok derfor båten inn til Tenerife og fikk hotellrom som de betalte for.

Flyet på reisen hjem ble forsinket av tekniske årsaker - en motordel måtte skiftes.

De landet på Gardermoen først kl. 02.00. Der var det ingen fra Apollo og de måtte selv ta buss til Oslo og deretter til Drammen og vente på tog videre der.

De fikk ikke den turen de hadde blitt lovet og den stemte ikke med brosjyren.

De krever dekket de utgifter de har hatt, inkludert kennel for hunden, samt turens kostnad. Til sammen har klager krevet kr. 15.038,34.

Apollo har vist til at det på billetten står at lang ventetid fra flyet lander til fergeavgang må påregnes og at overnatting på Tenerife kan forekomme både på ut- og hjemreise. Av reiseleder ble de informert om at de måtte selv betale for hotell på Tenerife hvis de valgte å forlate La Gomera fordi de var misfornøyde der.

Apollo viser også til informasjonen «Viktig å vite» i katalogen.

Der anbefales det å ha tilslutningsbillett med gode marginer.

Verken Apollo eller flyselskap er ansvarlig hvis en reisende ikke rekker andre kommunikasjonsmidler ved hjemreise.

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 føre til prisavslag hvis de ikke avhjelpes innen rimelig tid.

Klager har anført at de måtte vente lenge på fergen til La Gomera og at de da ble oppmerksom på at de ved hjemreisen ville bli hentet kl. 05.15 slik at det ville bli en lang reisedag. Dette ville bli slitsomt med hans sykdom.

Det fremgår imidlertid av billetten som klager fikk ved bestillingen at lang ventetid må påregnes. Hentetid og flyavganger fremgår også.

Videre er det i omtalen av La Gomera gitt fyldig opplysning om fergeturens og busstransportens lengde. Disse forhold kan derfor ikke gi grunnlag for prisavslag.

Det andre hovedpunktet for klager er at det var dårlige badestrender og dårlig mobildekning, samt at hotellet lå langt fra sentrum hvor det var mange stengte butikker. Det fremgår av Apollos omtale av stedet at strendene er en blanding av stein, grus og sand, samt strender med lavasand. Reklamasjonsnemnda kan ikke se at disse forhold gir grunnlag for prisavslag. Flyreisen hjem ble ca. 4 t forsinket p g a tekniske problemer. Dette gir ikke grunnlag for erstatning.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Lund-Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Lund-Eriksen, Star Tour AS, Unn Vestad, Tyrkiareiser 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.