

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tyrkia, Alanya, Marina Apartment hotell, 23. - 30. april 2011.
Krav om prisavslag og kompensasjon grunnet mangelfull frokost.

Dato

05.01.2012

Saksnummer

140/11

Tjenesteyter

Amisol AS

Klager: X

Turarrangør: Amisol AS

Antall reisende: Antall reisende

Reisens pris: Reisens pris

Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Alanya, Marina Apartment hotell, 23. - 30. april 2011.
Krav om prisavslag og kompensasjon grunnet mangelfull frokost.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne hadde betal 1 800 kroner for frokost på hotellet. Frokosten var svært mangelfull. Lite pålegg, kun loff av billigste type og kun te å drikke.

Ønsket man juice eller melk måtte man betale ekstra for det.

Frokosten var langt dårligere enn man måtte forvente på et tre-stjerners hotell.

Klage ble fremsatt til hotellet og til Amisol uten at det hjalp.

Klagerne måtte til slutt reise til et annet hotell for å spise frokost.

Klager krever refundert pengene de betalte for frokosten samt kr 1.800 i kompensasjon.

Amisol har i det vesentlige anført:

Marina Apts er et leilighetsanlegg av tre-stjerner standard, og frokosten som bostedet tilbyr sine gjester er ofte noe enklere enn hva hoteller av høyere standard serverer.

Hotellet opplyste til reiseleder at dette var standardfrokost de hadde hatt i flere år.

Amisol har ikke fått klager på frokosten av andre gjester de har hatt på hotellet.

Amisol ser beklageligvis ikke noe grunnlag for noe prisavslag eller annen form for 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.

Det står i dette tilfellet påstand mot påstand om frokosten var mangelfull eller ikke. Det er vanskelig for nemnda å ha noen formening om hva som er riktig.

Sett hen til Amisols opplysning om at ingen andre har klaget på frokosten, finner nemnda det imidlertid ikke sannsynliggjort at det er grunnlag for refusjon av frokostutgifter eller kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager 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

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser 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.