

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder toalett som ikke fungerte, Kreta. Klager anfører at da de ankom lørdag, fungerte ikke toalettet. De meldte fra i resepsjonen, som skulle rette det neste dag.

Det ble ikke gjort og heller ikke de neste dagene. Onsdag gikk de til Apollos kontor, som var stengt. De gikk tilbake dagen etter, torsdag, og da kom det noen for å reparere toalettet, men etterpå sluttet det å spyle igjen. Ved utsjekking lørdag beklaget eieren at det ikke hadde fungert. De ble ikke tilbudt refusjon eller nytt rom, men ble bedt om å låne toalettet hos andre eller gå på restaurant. Klager ønsker refusjon av billettprisen.

Dato

21.05.2013

Saksnummer

288/12

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 13.546,-

Saken gjelder:

Saken gjelder toalett som ikke fungerte, Kreta.

Klager anfører at da de ankom lørdag, fungerte ikke toalettet.

De meldte fra i resepsjonen, som skulle rette det neste dag.

Det ble ikke gjort og heller ikke de neste dagene. Onsdag gikk de til Apollos kontor, som var stengt. De gikk tilbake dagen etter, torsdag, og da kom det noen for å reparere toalettet, men etterpå sluttet det å spyle igjen.

Ved utsjekking lørdag beklaget eieren at det ikke hadde fungert.

De ble ikke tilbudt refusjon eller nytt rom, men ble bedt om å låne toalettet hos andre eller gå på restaurant. Klager ønsker refusjon av billettprisen.

Apollo anfører at klager hadde bestilt uspesifisert reise og ankom lørdag 1. september. Først torsdag 6. september tok de kontakt med Apollo, og tok ikke ny kontakt etter

dette. Servicetelefon er bemannet 24 t i døgnet og telefonnummer står på billetten og på papirene klager fikk ved ankomst.

Apollo har likevel valgt å refundere kr.2000,- for mangelen fra de fikk beskjed torsdag til hjemreise lørdag.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid. For at turarrangør skal få anledning til å benytte seg av sin rett til å avhjelpe, er det en forutsetning at kunden melder fra om mangelen så snart som mulig på stedet.

At toalettet ikke fungerer, er utvilsomt en mangel ved reisen.

Det er imidlertid som nevnt en forutsetning for å kunne kreve prisavslag/erstatning at en kunde melder fra til turarrangøren når en første henvendelse til hotellet ikke fører frem. Telefonnummer til Apollos servicetelefon var oppgitt på billetten og andre papirer klageren hadde mottatt. Det burde derfor ikke ha vært noe problem å ta kontakt slik at mangelen kunne ha blitt avhjulpet. I dette tilfelle fikk Apollo beskjed først 2 dager før hjemreise. Av den grunn finner nemnda at et prisavslag på kr.1.000,- per berørt reisende er passende - til sammen kr.2.000,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale prisavslag utover det som er tilbudt. Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Karianne Haugom, Ving Norge 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.