

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag fordi hotellpersonalet krevde at klager badet sammen med barna.

Dato

13.01.2020

Saksnummer

2019-04340

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for tre personer med innkvartering i en 1-romsleilighet i etasje, balkong og utsikt mot bassenget på Hotel Platanias Mare, Platanias, Chania, Kreta i perioden 10.08.2019 - 16.08.2019. Totalpris 14 849 kroner.

Hotellpersonalet krevde at klager måtte bade sammen med barna 4 og 9 år. Klager mener hun hadde oppsyn med barna da hun satt 50 cm unna på solsengen, hverken med bok eller telefon. Klager følte at mas fra en hotellansatt ødela ferien. Apollo var heller ikke til hjelp selv om klager ringte og ga beskjed om forholdene. Klager badet med barna 70 % av tiden og ellers holdt hun oppsyn med barna mens de lekte i bassenget. Kun tre ganger på tre dager gikk klager til baren hvor man bestilte lunsj og alkoholfri drikke. "Barbesøket" tok gjennomsnittlig 5 minutter hver gang og barna fikk da streng beskjed om å ikke gå i vannet dersom de ikke skulle bli med.

De hotellansatte så helst at barna på 9 og 4 år badet i babybassenget.

Klager bestilte mat til alle 3 på reisen tur/ retur. Den voksne fikk ikke mat på flyet til Kreta.

Klagers krav: Totalt 6 500.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Apollo anfører at det i denne saken står det ord mot ord.

Apollo oppfordrer alltid sine samarbeidende hoteller til å ha høyt fokus på sikkerhet, men det må alltid være foreldrenes/ de voksnes ansvar å følge opp sine

barn og deres sikkerhet.

Apollo mener at hotellet har rett til å henstille gjestene til å ta hånd om og passe på sine barn ut fra sikkerhetsmessig hensyn.

Apollo har refundert 105 kroner som klager betalte for maten for en voksen på flyet til Kreta.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres i tråd med avtalen, jfr. pakkereiseloven § 25. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen. Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for. Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis § 27, § 28, § 31 og § 32.

Klager har gjort gjeldende krav om prisavslag begrunnet i dårlig behandling fra hotellet i forbindelse med barnas bading i bassenget. Etter hva nemnda kan forstå ba hotellets representanter klager om å bade med barna av sikkerhetsmessige grunner. Klager gjorde dette, men mener at hun også burde hatt anledning til å følge med fra solsengen mens barna badet uten selv å være i bassenget.

Slik nemnda vurderer forholdet utgjør dette ikke et avvik fra avtalen mellom partene. Nemnda har forståelse for klagers behov, men må også akseptere at hotellet hadde regler for bading særlig når barn bader i bassenget. Uansett er ikke forholdet av en slik art at det gir grunnlag for prisavslag. Klager hadde også bestilt mat på flyet som ikke ble levert. Tjenesteyter har tilbakebetalt dette beløpet.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Camilla Dragvoll (Ticket)