

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder manglende adgang til barneklubb.

Dato

26.09.2012

Saksnummer

338/11

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: 23.832,-

Saken gjelder:

Saken gjelder manglende adgang til barneklubb.

Klager anfører at han valgte dette hotellet fordi det var mange fasiliteter for barn og en barneklubb. Det viste seg at all underholdning for barn var styrt av et engelsk reiseselskap, og klagers sønn på 6 år fikk ikke adgang til barneklubben.

Klager gjør gjeldende at Apollo har solgt noe de ikke har levert og krever kompensasjon.

Apollo har beklaget at opplysningene har vært mangelfulle, men har avvist kravet om kompensasjon fordi klager ikke tok opp problemet med Apollos representant på stedet. Reiseleder ville da ha gjort sitt ytterste for at barnet skulle få være med i klubben og aktivitetene.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. § 6-1 i lov om pakkereiser. Mangel kan gi grunnlag for prisavslag hvis den ikke avhjelpes innen rimelig tid. For at en turarrangør skal få mulighet til å avhjelpe, er det nødvendig at det gis beskjed om mangelen på stedet. Krav om kompensasjon i tilfeller hvor problemet ikke er tatt opp slik at mangelen kan bli avhjulpet, vil derfor normalt ikke føre frem.

Hvis det reklameres med at det er en barneklubb og barneaktiviteter og disse i praksis ikke kan benyttes, foreligger det etter nemndas mening en mangel.

I dette tilfelle fremgikk det av Apollos hotellopplysninger at det bl.a var lekeplass og barneklubb på hotellet.

Det sto ingen ting om at klubben var drevet av et engelsk reiseselskap og at barn fra andre turoperatører ikke har adgang eller at det var et krav at barna var engelskspråklige. Apollos egne opplysninger til klager i ettertid har vært uklare og motstridende. Det virker som Apollo selv ikke har hatt tilstrekkelig korrekte opplysninger om vilkårene for å være med i barneklubben.

Apollo har i ettertid endret sin hjemmeside slik at det fremgår at kun barn som snakker engelsk kan delta.

Det er på det rene at klager ikke tok opp problemet med Apollo på stedet.

Reklamasjonsnemnda mener imidlertid at det i dette tilfelle er riktig å se bort fra dette, idet det må antas at klagers barn uansett ikke ville ha fått adgang til klubben slik reglene var og slik Apollo nå har opplyst på sin hjemmeside.

Klager bør derfor gis en kompensasjon som skønnsmessig settes til kr. 2.000,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis en kompensasjon på kr. 2.000,-

Vedtaket var enstemmig..

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske Amisol AS

Ellen Pytte, Star Tour AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske Amisol AS, Ellen Pytte, 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.