

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage på innkvartering ved uspesifisert reise.

Dato

03.05.2012

Saksnummer

285/12

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: kr 30.000

Saken gjelder:

Saken gjelder klage på innkvartering ved uspesifisert reise.

Klager anfører at han ble lovet uspesifisert hotell, men kom til en kummerlig leilighet i et privat hotell langt unna sentrum og strand. Det var sprekk i døra inn til leiligheten, støy fra nabolaget, bad og WC var trangt, tett sluk og dårlig vanntrykk, manglende lyspærer etc. Han tok kontakt med Via Tours, hvor han hadde bestilt turen.

De tok kontakt med Apollo, men de kunne ikke skaffe annet bosted.

Reisen ble bestilt på telefon og han var derfor ikke kjent med betingelsene for uspesifiserte reiser.

Apollo har henvist til vilkårene for uspesifiserte reiser. Av disse fremgår at man kan bli tilbudt privat overnatting. Selger av reisen har opplyst at de alltid ved salg av slike reiser opplyser at man ikke vet før ankomst reisemålet hva slags innkvartering det blir. Det opplyses også om at «annen innkvartering» kan bli brukt hvis reiseoperatørens hoteller er fulle.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen - jf. pakkereiseloven § 6-1. Det som fremgår av kataloger, brosjyrer og annet informasjonsmateriell, herunder reisedokumenter, regnes som en del av avtalen - § 3-2 i

loven. Etter pkt.7.1 i Alminnelige vilkår for pakkereiser, som også er en del av avtalen, plikter den reisende å sette seg inn i de betingelser som gjelder for reisen.

Av reisevilkårene for uspesifiserte reiser hos Apollo fremgår det klart at den reisende kun kan regne med å bli innkvartert på reisemålets enkleste bosted, at bostedet ikke behøver å være presentert i katalogen og at privat bosted kan forekomme.

Nemnda legger til grunn at Alminnelige vilkår for pakkereiser så vel som Apollos vilkår får anvendelse som en del av avtalen selv om bestilling gjøres telefonisk.

Selv om en uspesifisert reise kan innebære innkvartering i privat leilighet av aller enkleste standard, kan standarden likevel være av en slik art at det foreligger en mangel i pakkereiselovens forstand. Nemnda kan imidlertid ikke se at det er sannsynliggjort at det foreligger et slikt avvik fra avtale og forutsetninger i dette tilfelle at det berettiger til prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Hanne Åsell, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge AS, Hanne Åsell, 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.