

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder avstand fra hotell til sentrum, Puerto Rico.

Dato

18.09.2013

Saksnummer

17/13P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 1

Reisens pris: 12.638,-

Saken gjelder:

Saken gjelder avstand fra hotell til sentrum, Puerto Rico.

Klager anfører at det i katalogen var opplyst at hotellet lå 200 m fra sentrum av Puerto Rico. Det Skandinaviske Fysikalske Institutt har et behandlingssted i sentrum av Puerto Rico, og avstanden på 200 m var avgjørende for klager fordi hun trengte behandling etter en ryggoperasjon. Det viste seg imidlertid at hotellet lå 2,5 km fra sentrum, men 200 m fra et annet senter, Europasenteret.

Klager måtte ha brukt kr 35-40 hver vei i drosjepenger skulle hun ha kommet seg til behandling. Hun flyttet derfor til et annet hotell, hvor også søsteren bodde, og hvor det fysikalske instituttet dessuten hadde behandlingssted.

Den nye leiligheten kostet kr.5.000,- som kreves refundert.

Apollo har henvist til sine reisevilkår, hvor det fremgår at en avstand alltid er oppgitt til nærmeste sentrum. Det er også lagt ut et kart på nettsidene, hvor teksten sier at det er et lite kjøpesentrum 200 m fra hotellet og ca. 2,5 km til sentrum av Puerto Rico. Hadde klager informert om at hun hadde bevegelsesproblemer, ville hun nok ha blitt anbefalt et annet hotell. Apollo henviser her til beskrivelse av hotellet, der det bl.a fremgår at det ligger på en høyde med trapper ned til stranden.

Bildene på nettet viser også dette. Når beliggenheten og tilgjengelighet er så viktig som her, må man sette seg inn i all informasjon om bostedet.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag.

Feilaktige opplysninger om avstander fra hotellet kan etter omstendighetene tenkes å bli betraktet som mangler.

Reisen ble i dette tilfelle solgt av Via Tours i Ulsteinvik, og nemnda forstår det slik at det var Apollos katalog som lå til grunn for bestillingen. Der står følgende:

«Sentrum (Puerto Rico): 200 m.» Apollo har anført at det på nettsidene fremgår at det er 200 m til et kjøpesentrum og 2,5 km til sentrum av byen.

På denne bakgrunn må nemnda fastslå at katalogopplysningene er misvisende, og det kan ikke kreves at en kunde skal sjekke nettsidene når reisen bestilles i et reisebyrå basert på katalogopplysningene. Nemnda legger følgelig til grunn at det var en mangel ved reisen at avstanden til sentrum var 2,5 km og ikke 200 m.

Etter nemndas syn gir mangelen ikke klager krav på å få dekket utlegg til den leilighet hun flyttet til. Klager har selv opplyst at taxi til behandlingsstedet ville ha kostet kr 35-40 hver vei hver dag. Hvis en legger til grunn 10 behandlingsdager blir dette kr.800,-. Dertil kommer diverse telefoner til Apollo med kr.100,-.

Nemnda finner at en passende kompensasjon er kr.900,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis en kompensasjon på kr.900,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS, Christine Tang, Detur Norway 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.