

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder manglende/defekt air condition. Klager anfører at de var uten air condition fra 30. august til 2. september. Da virket den i 5 t og deretter var de igjen uten. De ba forgjeves hotellet og Apollo om enten å få det utbedret, få vifte, få nytt rom eller annet hotell. Klager anfører også at det var opplyst at hotellet hadde gratis trådløst internett ved bassengområdet. Hastigheten på denne var imidlertid så dårlig at det ikke gikk an å utføre planlagte jobb-prosjekter. Klager krever i utgangspunktet hele reisens pris tilbakebetalt - alternativt fem dagsandeler. Apollo har opplyst at hotellet hadde problemer med air condition anlegget. De har tilbakeført kr. 1.500,. Når det gjelder internett-tilgangen, har dette blitt sjekket og funnet i orden.

Dato

26.09.2012

Saksnummer

348/11

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 10.726,-

Saken gjelder:

Saken gjelder manglende/defekt air condition.

Klager anfører at de var uten air condition fra 30. august til 2. september.

Da virket den i 5 t og deretter var de igjen uten. De ba forgjeves hotellet og Apollo om enten å få det utbedret, få vifte, få nytt rom eller annet hotell.

Klager anfører også at det var opplyst at hotellet hadde gratis trådløst internett ved bassengområdet. Hastigheten på denne var imidlertid så dårlig at det ikke gikk an å utføre planlagte jobb-prosjekter.

Klager krever i utgangspunktet hele reisens pris tilbakebetalt - alternativt fem dagsandeler.

Apollo har opplyst at hotellet hadde problemer med air condition anlegget.

De har tilbakeført kr. 1.500,-. Når det gjelder internett-tilgangen, har dette blitt sjekket og funnet i orden.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. Mangler kan gi grunnlag for forholdsmessig prisavslag hvis de ikke avhjelpes innen rimelig tid. Når det er opplyst at et hotell har air condition og dette ikke virker, foreligger det en slik mangel som gir grunnlag for prisavslag.

Nemndas utgangspunkt i slike tilfeller har vært et prisavslag på kr. 1000,- per person per uke. I dette tilfelle har klager hatt et fungerende anlegg i 2 dager.

På den annen side gjorde Apollo intet for å avhjelpe problemene da anlegget sviktet. Klager anmodet bl.a om å få en vifte, hyppigere lakenshift eller bytte av rom eller hotell uten at noe ble foretatt. Etter en helhetsvurdering finner nemnda at et prisavslag på kr. 2.500,- er en passende kompensasjon.

Når det gjelder trådløst internett, forstår nemnda det slik at dette virket, men med lav hastighet slik at det ikke kunne brukes til jobbrelatert prosjektarbeid.

Etter nemndas mening er dette ikke en mangel ved pakkereisen i forhold til avtale og forutsetninger som gir grunnlag for ytterligere prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at klager gis et prisavslag på kr. 2.500,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Ellen Pytte, Star Tour AS

Vigdis Fiske Amisol AS.

Nemndas representanter

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