

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av 50 % av reisens pris pga. stengt basseng og bassengområde.

### Dato

09.10.2015

### Saksnummer

63/15P

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

### Saken gjelder:

Krav om refusjon av 50 % av reisens pris pga. stengt basseng og bassengområde.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for seg, en gutt på 14 og en jente på 21. Klager valgte nettopp Costa Sal på grunn av det fine og store bassengområdet.

Dagen før avreisen, den 12.02.15 fikk klager beskjed om at det store bassenget og området rundt ville være stengt. Imidlertid skulle vannet i det lille bassenget varmes opp og det ville bli ekstra bar- og restaurantservice rundt dette bassenget.

Hovedbassenget og det store området rundt kan ikke sammenlignes med det lille bassenget. Det var ikke gjort noe «ekstra» rundt dette bassenget.

Renoveringen startet 08.02 og klager fikk først beskjed den 10.02. Klager mener at tilbudet om å benytte bassengene i vannparken Rancho Texas ikke var noen kompensasjon da bassenget i vannparken var stengt den dagen de var der.

Klager krever å få refundert kr 11.095 som er halve reisens pris. Apollo har refundert kr 500 pr. person, totalt kr 1500.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Apollo har i det vesentlige anført:

Apollo fikk informasjon om at det ene bassenget på Costa Sal ville bli stengt for vedlikehold den 10. februar 2015. Berørte kunder ble straks kontaktet for informasjon, og det ble gitt en kompensasjon på kr 500 pr. person. Det andre bassenget på Costa Sal ville være i drift og bli oppvarmet til minst 20 grader, slik det bassenget som var stengt vanligvis var. Det ville også være bar- og restaurantservice ved dette bassenget og det ville bli satt frem ekstra solsenger. Videre fikk kundene transport til/fra og fri bruk av dyre- og vannparken Rancho Texas. Ifølge guidene på plass var vannparken åpen hele perioden.

Apollo mener at tilbudet om bademuligheter var tilfredsstillende, og at det ikke foreligger grunnlag for kompensasjon ut over det som ble tilbudt. Beløpet på kr 1.500 ble utbetalt til kunden 16. februar 2015.

Det vises for øvrig til brev fra Apollo.

### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Partene er enige om at det store bassenget var stengt i klagerens ferieperiode. Som kompensasjon for dette tilbakebetalte arrangøren kr 500 pr gjest. Gjestene fikk videre tilbud om å bruke vannparken Rancho Texas gratis. Det ble arrangert transport til og fra parken.

Partene er uenige om i hvilken grad vannparken holdt åpent. Nemnda legger til grunn at den delen av vannparken klageren ville besøke var stengt den dagen besøket fant sted. De stedlige guidene opplyser imidlertid at parken ikke har holdt totalt stengt i hele perioden. Parken er en samarbeidspartner som ville ha underrettet hvis det ble holdt stengt.

Nemnda legger til grunn at pakkereisen led av en mangel. Av de vedlagte opplysningene om hotellet Costa Sal fremgår det at bassengområdet er en viktig attraksjon. Det er stort og flott og blir på nettsidene til hotellet beskrevet som et «herlig bassengområde». Etter nemndas syn er det forståelig at det er en vesentlig mangel for gjestene når det holdes stengt.

Nemnda har etter en samlet vurdering funnet at klageren bør gis et prisavslag tilsvarende 25% av reisens pris, avrundet til kr 5.500. Til fradrag går kr 1.500 som allerede er utbetalt.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 25% av reisens pris, avrundet til kr 5.500. Til fradrag går kr 1.500 som allerede er utbetalt.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Malin Tengheden Løken, Ving Norge 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.*