

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Kreta, hotell Apollo Club Plaza Di Porto, 24. september - 1. oktober 2009. Krav om prisavslag grunnet manglende Spa-tilbud samt manglende innendørs basseng.

Dato

15.06.2010

Saksnummer

273/09

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 11.286

Saken gjelder:

Reise til Kreta, hotell Apollo Club Plaza Di Porto, 24. september - 1. oktober 2009. Krav om prisavslag grunnet manglende Spa-tilbud samt manglende innendørs basseng.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne hadde bestilt opphold på et Spa-hotell. De betalte ca 5.000 kr ekstra pga spatilbudet. Da klagerne kom frem, spurte de etter spatilbudet. De fikk beskjed om at hotellet først ville bli Spa-hotell neste år. Klager ønsket å bytte til et rimeligere hotell mot å få tilbake noe av det de hadde betalt. Reiselederen sa at det ikke var mulig da det var mulig å bestille massasje på hotellet.

Klagerne spurte også etter innendørs-bassenget som sto i annonsen, og fikk beskjed om at det hadde de ikke, bare et utendørs basseng med litt overbygg.

Klagerne krever prisavslag. Apollo har tilbudt kr 2.000. Klagerne krever kr 5.000.

Apollo har i det vesentlige anført:

Klagerne ble skuddet over at velvære-tilbudet på hotellet ikke var et fullverdig Spa. Apollo forstår at klagerne ønsket tilbud ut over de massasjebehandlingene, manikyr og pedikyr som hotellet per i dag tilbyr. Apollo påpeker at det i beskrivelsen av hotellet ikke fremgår av Spa

behandlingen skulle være inkludert i hotelloppholdet. Det tilbudet som finnes må bestilles og betales på plass.

Angående innendørsbasseng har det vært feil i beskrivelsen av hotellet, og denne vil bli rettet opp. Apollo anser dog at manglende innendørsbasseng er av mindre betydning all den tid oppholdet fant sted på Kreta i september-oktober.

Etter en helhetsvurdering har Apollo besluttet å refundere kr 1.000 per person.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs 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 vesentlige ulemper for de reisende, jf pakkereiseloven § 6-2.

Hotellet er på Apollos hjemmesider angitt som et Spa-hotell. Nemnda er enig med partene i at det ikke medførte riktighet. Klagerne har følgelig fått en mangelfull reise og har rett til et forholdsmessig prisavslag. Apollo har tilbudt et prisavslag på kr 1.000 per person.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale prisavslag ut over dette.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale prisavslag ut over det Apollo har tilbudt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Mari Lauritzen, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Mari Lauritzen, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia AS, Anne Edvardsen, 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.