

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage på støy med mer, Gran Canaria.

Dato

26.09.2012

Saksnummer

308/11

Tjenesteyter

Apollo Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Norge AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: -

Saken gjelder:

Saken gjelder klage på støy med mer, Gran Canaria.

Klager anfører at det på hotellet hver eneste kveld og natt var mye bråk fra en gjeng med sveitsiske ungdommer og danske jenter. De ble roet ned første kvelden av en person fra resepsjonen, men det fortsatt hver kveld. Klager sa fra til resepsjonen og Apollos guide, men det ble ikke bedre.

På badet var det vannlekkasje, som vaktmesteren ikke fant ut av. Hver dag var det fullt av vann på gulv og badehyll.

Apollo har anført at hotellet vanligvis er et rolig sted, men det kan aldri garanteres hvilke andre gjester som bestiller rom. I blant skjer det derfor forstyrrelser.

I følge reiselederrapporten tok ikke klager opp problemene før ved avreise 30. juli slik at Apollo ikke fikk hjulpet til med for eksempel bytte av hotell. I følge samme rapport hadde klager tatt opp problemet med vannlekkasje 26. juli og ble tilbudt bytte av rom, men avslø dette.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen - jf. § 6-1 i pakkereiseloven. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid. Det er klart at urimelig høy støy fra andre gjester nattestid og vannlekkasje

er mangler som kan gi krav på prisavslag dersom turarrangør - etter å ha fått vite om problemene - ikke avhjelper manglene.

I dette tilfelle står påstand mot påstand på alle punkter:

Klager hevder å ha tatt opp bråket fra den sveitsiske ungdomsgjengen med Apollos representant flere ganger, mens Apollo hevder at det først ble nevnt på flyplassen på avreisedagen. Apollo hevder at ungdommene ble kastet ut av hotellet tidlig i uken etter klager fra andre gjester, mens klager hevder at ungdomsgjengen først forlot hotellet og reiste samme dag som klager. Når det gjelder vannlekkasje, hevder Apollo at klager fikk tilbud av guiden om å bytte rom, mens klager hevder at guiden hadde sagt at de ikke kunne få nytt rom fordi hotellet var fullt og at de ikke ble tilbudt hotellbytte.

Slik saksbehandlingen for Reklamasjonsnemnda er lagt opp, er det ikke mulig for nemnda å foreta noen selvstendig bevisvurdering når det ikke foreligger noen objektive holdepunkter for anta at den ene eller andre påstand er mest sannsynlig. Nemnda vil i den sammenheng vise til Avtale mellom Forbrukerrådet,

Norsk Reiselivsforum og øvrige medlemmer av Reisegarantifondet om klagenemnd for pakkereiser. Etter pkt.8 i denne avtalen kan nemnda avvise en klage når

«saken reiser bevisspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen».

Selv om det er lite tilfredsstillende at en slik sak må avvises på dette grunnlag, finner nemnda at det ikke er mulig å klarlegge de bevisspørsmål som denne saken reiser og finner derfor at saken må avvises.

Vedtak:

Saken avvises.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Helga Hermansen, Star Tour AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Helga Hermansen, 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.