

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Egypt, Sharm El Sheik, hotell Resta Club Resort, 13. - 20. november 2010.
Krav om refusjon av reisens pris grunnet innkvartering på annet hotell enn avtalt.

Dato

..

Saksnummer

70/11

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 9.956

Saken gjelder:

Reise til Egypt, Sharm El Sheik, hotell Resta Club Resort, 13. - 20. november 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet innkvartering på annet hotell enn avtalt.

Klagerne har i det vesentlige anført:

På flyplassen ble klagerne informert om at hotellet var overbooket og at de skulle til hotell Al Bostan i Naama Bay. Klagerne skulle få tilbake kr 2.200, men skulle beholde All Inclusive.

Hotell Al Bostan viste seg å være svært skittent. Rommet var groskittent.

Badekaret var svartstripet av skitt, klosettet var stripet av gammel urin.

Dusjen bestod av noen få stråler ettersom dusjhodet var rustet gjennom mange år. Flottøren i klosettet var i stykker, slik at klagerne måtte nedi sisternen for å stoppe renning av vann. I rommets hjørner lå gammel skitt etter tidligere beboere.

Gardinene var svare stive av skitt m.v.

All Inclusive var svært mangelfull, og maten var dårlig. Lunsjen, som ble servert på stranden, var oppvarmet fra dagen før, og stod timesvis i solen.

Klagerne stoppet å spise lunsj og middag på hotellet etter to dager.

Som følge av forholdene på hotellet slet klagerne med magesyke i 7-10 dager.

Klage til Apollo ble fremsatt dagen etter ankomst. Rommet skulle bli vasket, men det var ikke mulig å flytte klagerne til annet hotell.

Klagerne har mottatt et samlet prisavslag på kr 5.200. De krever hele reisens pris tilbake.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Apollo har i det vesentlige anført:

Overbooking skjer fra tid til annen og når det skjer skal hotellene tilby gjestene et tilsvarende eller bedre alternativ. Klagerens beskrivelse av forholdene på Al Bostan er ikke slik man kan forvente, og det er derfor gitt en kompensasjon på 25 % av reisens grunnpris på plass.

Apollo beklager at klagerne ikke fikk bedre oppfølging, men denne saken ble nok håndtert ut i fra at mange hadde de samme klagen, og tiltak ble gjort på et generelt grunnlag.

Apollo finner ikke grunnlag for ytterligere kompensasjon pga hotellets standard, personale og renhold.

Apollo har i tillegg til kompensasjonen som ble utbetalt på reisemålet gitt en kompensasjon på kr 3.000 for mangler ved All Inclusive samt dårlig service fra

Apollos side.

Apollo har avsluttet samarbeidet med hotell Al Bostan.

Nemnda bemerker:

Det var en mangel ved pakkereisen at klagerne ikke fikk bo på hotell Resta Club Resort.

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.

Dersom pakkereisen har vesentlige mangler, og formålet med pakkereisen av denne grunn blir vesentlig forfeilet, kan den reisende heve reisen og kreve innbetalt beløp tilbake etter pakkereiseloven § 6-3.

Mangelen ble søkt avhjulpet ved innkvartering på Al Bostan. Nemnda er enig med partene i at avhjelpen ikke var tilfredsstillende.

Klagerne har gitt en detaljert beskrivelse av forholdene på Al Bostan.

Apollo har ikke kommentert denne, og nemnda legger klagerens beskrivelse til grunn.

Nemnda legger videre til grunn at problemene ikke ble tilfredsstillende avhjulpet til tross for at klagerne tok problemene opp med Apollo.

Nemnda er av den oppfatning at manglene samlet sett må anses som vesentlige. Nemnda finner ikke sannsynliggjort at manglene førte til at formålet med pakkereisen i det vesentlige ble forfeilet. Det må antas at klagerne fikk utbytte av oppholdet i Sharm El Sheik til tross for at hotellet hadde vesentlige mangler.

Manglene gir således ikke rett til refusjon av reisens pris.

Klagerne har rett til et forholdsmessig prisavslag. Apollo har gitt et prisavslag på kr 5.200.

Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke grunnlag for prisavslag ut over dette.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål M. Andersen, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål M. Andersen, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia 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.