

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Gran Canaria.

Dato

21.05.2013

Saksnummer

295/12

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 27.336,-

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Gran Canaria.

Klager anfører at det rommet de fikk ved ankomst lørdag 3. november, kunne de ikke bo på. Det var skittent og luktet mugg.

Det ble forsøkt vasket, men det luktet fortsatt mugg. Også håndklær og stoler var skitne. De tok kontakt med Apollo, men ingen derfra kunne komme.

De måtte derfor selv skaffe annet hotell som hadde rene rom.

Fra Apollo hørte de ingen ting bortsett fra en telefon fra en som skulle ta kontakt senere uten å gjøre det. Klager krever kr.20.000,- refundert.

Apollo anfører at deres representant umiddelbart tok kontakt med hotellet etter den første henvendelsen. Rommet ble da vasket og hotellsjefen selv inspiserte det og etter det ikke hadde noe å påpeke. Apollos representant gjorde også oppmerksom på at eventuelt hotellbytte ikke kunne skje før mandag da booking kontoret var stengt i helgen. Da klager sa at han ville finne annet hotell på egenhånd, gjorde Apollo ham oppmerksom på at den kostnaden ikke ville bli dekket.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de blir avhjulpet innen rimelig tid etter at kunden har meldt fra om mangelen på stedet.

I dette tilfelle ankom klager hotellet på lørdag og tok kontakt med Apollo samme dag fordi rommet angivelig luktet mugg selv etter å ha blitt vasket på nytt etter at klager hadde henvendt seg til hotellet. Han fikk beskjed om at eventuelt hotellbytte ikke kunne skje før mandag fordi booking kontoret var stengt i helgen.

I stedet for å avvente mandagen, skaffet han seg nytt hotell på egenhånd.

Det er en forutsetning for å kunne kreve prisavslag/erstatning på grunn av mangler at turarrangør har hatt anledning til å avhjelpe mangelen hvis det skjer innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for kunden. Avhjelp kan være å utbedre mangler, skaffe nytt rom eller nytt hotell. Dette prinsipp følger av pakkereiseloven § 6-2 annet ledd, jf. også pkt.8.2 i Alminnelige vilkår for pakkereiser og Apollos reisevilkår.

Etter reklamasjonsnemndas oppfatning burde klager i dette tilfelle ha ventet til mandag slik at Apollos representant kunne ha sett på forholdene og eventuelt avhjulpet mangelen på en hensiktsmessig måte.

Når klager i stedet velger selv å skaffe annet hotell, må det bli for egen regning da det ikke er sannsynliggjort at rommet var slik at han ikke kunne ha ventet til over helgen.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Karianne Haugom, Ving Norge AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.