

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Egypt, Sharm el Sheik, hotell Kahramana, 4. - 18. desember 2010.
Krav om refusjon av reisens pris samt erstatning grunnet byggestøy m.v.

Dato

..

Saksnummer

75/11

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: kr 13.009

Saken gjelder:

Reise til Egypt, Sharm el Sheik, hotell Kahramana, 4. - 18. desember 2010.

Krav om refusjon av reisens pris samt erstatning grunnet byggestøy m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

Apollo opplyste før bestilling av reisen at rommene på hotell Kahramana var store og flotte. Dette var viktig for klagerne da de skulle bo tre personer på rommet.

Klagerne fikk et bittelite, skittent rom med flere mangler. Det var ingen balkong, bare en luftebalkong uten stoler eller bord.

Hotellet var under renovering med byggestøy hele døgnet + massiv musikk fra diskotek i friluft ca. 80 meter unna halve natten.

Klager ringte Apollo neste dag med oppfølging hver dag. Det tok fem dager å skifte hotell.

Klagerne måtte betale et mellomlegg for å få bytte til nytt hotell, hotell Tropicana Tivoli. I utgangspunktet var mellomlegget kr 5.000.

Klagerne slapp unna med å betale kr 1.864 ekstra.

Klagerne hadde ikke noe annet valg enn å flytte til Tropicana Tivoli. Klagerne ønsket ikke en slik flytting. Tropicana Tivoli er et av de billigste hotellene i Sharm El Sheik, mye billigere enn Kahramana. Klagerne hadde bestilt Kahramana ut fra hotellets sentrale beliggenhet pluss nærheten til sandstrendene i Naama.

Klagerne ønsket ikke en flytting til et uspesifisert hotell midt ute i ingenmannsland i Hadaba, hvor en måtte ta buss til en smal klippestrand, som alle på hotellet advarte mot og taxi for det minste ærend.

Klagerne krever refundert hele reisens pris, erstattet tapt arbeidsfortjeneste m.v.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Apollo har i det vesentlige anført:

Apollo har ingen opplysninger om at rommene er store, og at en selger skal ha gitt andre opplysninger enn de Apollo har tilgjengelige er i tilfellet meget beklagelig.

Balkonger skal være møblert, men det er ikke nødvendigvis plass til eller møbler til samme antall personer som det er sengeplasser i rommet.

Hotellet er et av de enkleste Apollo har i området, men det skal selvsagt være helt og rent. Apollo ser av bildene at rengjøringen ikke har vært helt som forventet.

Støy fra oppussing og forstyrrende musikk om natten skal det ikke være, og det beklager Apollo.

Klagerne fikk en kompensasjon på 25 % av reisens grunnpris, og denne ble benyttet til flytting til Tropicana Tivoli. Tropicana var et godt alternativ.

På bakgrunn av det som kommer frem i klager anser Apollo dog at klagerne burde blitt tilbudt å flytte uten kostnad, og har gitt en erstatning på kr 2.250 for flyttingen.

Det vises for øvrig til Apollos brev og reiselederrapport.

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.

Klager har gitt en detaljert beskrivelse av det tildelte rom på hotell Kahramana, balkongen, støy fra renoveringsarbeid og støy fra musikk.

Apollo har ikke bestridt disse opplysninger, og nemnda legger klagerens opplysninger til grunn.

Nemnda er enig med klagerne i at de har fått en mangelfull innkvartering.

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. Manglene ble i dette tilfellet søkt avhjulpet ved overflytting til Tropicana Tivoli mot å betale et tillegg. Nemnda er enig med partene i at klagerne burde ha fått flytte uten mellomlegg, og anbefaler at klagerne refunderes kr 1.864.

Klager har gitt en beskrivelse av hotell Tropicana og hotellets beliggenhet.

Apollo har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda er enig med klager i at dette ikke var noen tilfredsstillende avhjelp.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at det ikke er grunnlag for refusjon av reisens pris. Klagerne bør imidlertid gis et ikke ubetydelig prisavslag. Nemnda anbefaler at prisavslaget settes til kr 8.000. I beløpet inngår utgifter forbundet med flyttingen. Nemnda kan ikke se at klagerne har rett til erstatning ut over dette.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klageren refunderes utlegg til nytt hotell med kr 1.864 samt at de i tillegg gis et prisavslag på kr 8.000.

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.