

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, uspesifisert reise, Sharm el Sheikh

Dato

..

Saksnummer

135/13P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Reisemål: Egypt, Sharm El Sheik

Antall reisende: 2

Reisens pris: 3.536 nok.

Tidsrom: 271012- 031112

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, uspesifisert reise, Sharm el Sheikh

Klager anfører at de er klar over at når de bestiller uspesifisert reise, får de lavere standard. Men på dette hotellet var det ingen standard: Det var dårlig service og frekke og sure ansatte, og det var ikke vann i dusjen eller toalettet på ettermiddag/kveld. Det var sengedyr, som førte til at de måtte oppsøke lege og fikk sprøyte mot allergiske reaksjoner. Sengedyrene fulgte med hjem.

De kontaktet Apollo allerede på dag 2 og fikk snakke med en dansk mann som var frekk og ikke behjelpelig. De måtte bytte hotell og står nå i gjeld til en som betalte kr.9.500,- for dette.

Apollo har vist til reisevilkårene for uspesifiserte reiser. De har videre vist til at klager takket nei til et tilbud om å flytte og skaffet seg annet hotell på egenhånd.

Apollo mener det ikke er grunnlag for kompensasjon, men har tilbudt kr.300,- per person.

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 avhjelpes innen rimelig tid. Dersom manglene er vesentlige og formålet med pakkereisen av den grunn blir vesentlig forfeilet, kan kunden heve avtalen og kreve det innbetalte beløp tilbake.

Som påpekt av Apollo - og som klager har vært innforstått med - gjelder det egne regler for uspesifiserte reiser. Det fremgår f.eks. av Apollos reisevilkår at renhold under oppholdet ikke er inkludert, og det presiseres at dersom man stiller krav til komfort og beliggenhet, bør en bestille en ordinær reise.

Nemnda er likevel av den oppfatning at selv ved uspesifiserte reiser er det visse minimumskrav som må oppfylles. Selv om man ikke har krav på renhold under oppholdet, må rom eller leilighet være rengjort etter forrige gjest ved ankomst.

I dette tilfelle er det opplyst - og ikke bestridt av Apollo - at det ikke var vann i dusj, spring og toalett på ettermiddag og kveld. Etter nemndas syn er dette uakseptabel standard selv ved uspesifiserte reiser, og forholdet utgjør etter nemndas mening en så vesentlig mangel at kunden har rett til å heve avtalen og kreve innbetalt beløp refundert. At klager i et slikt tilfelle takket nei til et forslag om å flytte når det innebar at de selv måtte betale merkostnaden, får da ingen betydning.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at reisens pris tilbakebetales med fradrag av det som allerede er refundert.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Line Vestgård, Kilroy AS, Ellen Pytte, 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.