

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Egypt, Sharm el Sheikh, Resta Club Resort, 20. november - 4. desember 2010. Krav om prisavslag grunnet ødelagte låser m.v.

Dato

26.09.2011

Saksnummer

Tjenesteyter

Turarrangør: Apollo

Antall personer: 2

Reisens pris: kr 14.696

Saken gjelder:

Reise til Egypt, Sharm el Sheikh, Resta Club Resort, 20. november - 4. desember 2010. Krav om prisavslag grunnet ødelagte låser m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

Rommet klagerne fikk på hotellet var ikke tilfredsstillende rengjort ved ankomst. Dette ble utbedret etter et par dager.

Møblene på verandaen var ødelagt. Det tok to dager før klagerne fikk nye.

Vasken på badet var tett, og klagerne måtte vente på at de kom for å bytte røropplegg. Dusj og vask var fullt av rustvann, og det var ikke varmtvann i det hele tatt.

Airconditionen lekket vann hele tiden. Klagerne måtte gi beskjed om dette og da ble den rengjort.

Maten var under enhver kritikk bortsett fra frokosten, og renholdet i matsalen var helt elendig.

Balkongdøren til leiligheten kunne ikke låses skikkelig. Inngangsdøren bar preg av å ha vært brutt opp tidligere. Klagerne kunne derfor ikke forlate rommet samtidig. Safen var montert på en hylle i skapet, og det var bare å åpne skapdøren å ta med seg hele safen med hylle.

Klagerne var i kontakt med Apollo flere ganger. Første gang dagen etter ankomst.

Klagerne betalte et mellomlegg for å få flytte til et hotell med all inclusive. Det viste seg at hotellet ikke hadde all inclusive. Klagerne flyttet tilbake til Resta Club Resort.

Fra den 27. november fikk klagerne flytte til Sierra Resort. Dette hotellet skulle være fem stjerners. Det var ikke noe femstjerners hotell, og det var ikke verdt de ekstra pengene det kostet.

Reisen kostet over 18.496 kroner inklusiv oppgradering til nytt hotell. Klager krever et prisavslag på kr 10.000.

Apollo har i det vesentlige anført:

Innkvarteringen på Resta Club Resort var mangelfull. Klagerne betalte 948 USD for å flytte til Novotel Palm. Da kunden ikke ville bo der, fikk de flytte til Hotell Sierra. Dette hotellet var billigere enn Novotel Palm, og kunden fikk refundert 346 USD av allerede innbetalt 948 USD.

Apollo har etter en helhetsvurdering av manglene og problemene på Resta besluttet å gi en kompensasjon på kr 3.000. I beløpet inngår litt refusjon av oppkjøpsbeløpet grunnet misforståelsen rundt all inclusive på Novotel Palm.

Det viser for øvrig til rapport fra reisemålet.

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.

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. Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre/enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klager har gitt en detaljert beskrivelse av manglene ved det tildelte rom på hotell Resta Club Resort. Apollo har ikke bestridt klagers opplysninger, og nemnda legger opplysningene til grunn. Nemnda legger til grunn at klagerne ikke tok opp problemene ved Sierra hotell med Apollo. Apollo fikk således ikke anledning til å avhjelpe problemene her.

Manglene på Resta Club ble ikke avhjulpet på hotellet. For klagerne ble manglene avhjulpet ved bytte av hotell. Nemnda er av den oppfatning at klagerne burde fått flytte uten å betale mellomlegg. Nemnda anbefaler av denne grunn at det resterende av mellomlegget, 602 USD, refunderes klager. Dette kommer i tillegg til kompensasjonen på kr 3.000 for problemene første uken.

Dersom denne kompensasjonen ikke er utbetalt, anbefales det gjort.

Klagerne har fått en mangelfull reise og har rett til et forholdsmessig prisavslag. Nemnda anbefaler at klagerne gis et samlet prisavslag på kr 6.000.

Til fradrag går kr 3.000 dersom det er utbetalt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne refunderes 602 USD. Dersom den tilbudte kompensasjon på kr 3.000 ikke er utbetalt, anbefales det gjort.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Eva Pettersen, Ving Norge AS, Vigdis Lund Eriksen, 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.