

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Egypt, Hurghada, hotell Al Samaka comfort, 26. november - 3. desember 2009. Krav om prisavslag grunnet skittent hotell.

Dato

15.06.2010

Saksnummer

22/10

Tjenesteyter

Amisol Pyramidenereiser

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Amisol Pyramidenereiser

Antall reisende: 2

Reisens pris: 7.229

Saken gjelder:

Reise til Egypt, Hurghada, hotell Al Samaka comfort, 26. november - 3. desember 2009. Krav om prisavslag grunnet skittent hotell.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerens rom var ikke tilfredsstillende rengjort ved ankomst, inventaret var delvis ødelagt, det var sopp og mugg m.v.

Klagerne og tre andre par klaget til AmiSol. De lovet å utbedre manglene.

Senere på dagen oppdaget klagerne nye mangler.

Disse ble tatt opp med resepsjonen.

Sent på kvelden ble noen av manglene utbedret.

Neste morgen skulle klagerne spise frokost. Da fikk de sitt neste sjokk.

Det var så grisete og skitne bord, glass og bestikk at klagerne bestemte seg for ikke å spise der.

Sent på dagen begynte hotellet utbedring av rommet. Mesteparten ble avhjulpet i løpet av dagen, men ikke tilfredsstillende.

Denne dagen erfarte klagerne at spisesalen var dårlig, det var mye glasskår i hotellet og toalettene var skitne.

Etter en utflukt arrangert av AmiSol den tredje dagen, bestemte klagerne seg for å klage til AmiSol for å få bytte hotell. Etter lange samtaler og en ny skriftlig klage fikk klagerne bytte hotell. Først da fikk de høre fra de ansatte i AmiSol at det var mye klager på dette hotellet, og at AmiSol hadde anbefalt Pyramidene om ikke å bruke dette hotellet.

Klagerne bestilte hotell Al Samaka fordi det var reklamert med 3+ stjerner.

De ble flyttet til hotell Empire. Det var også 3 stjerner. Disse hotellene kan ikke sammenlignes. Det var som dag og natt. Klagerne takker AmiSol for at de fikk tre gratis middager og oppfølging resten av ferien.

Deler av ferien ble ødelagt. Klagerne krever kompensasjon.

Det vises for øvrig til klagers brev.

AmiSol Pyramidene Reiser har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Til klagerne har AmiSol Pyramidene reiser i det vesentlige anført:

AmiSol beklager at klagerne følte at rommet ikke var tilfredsstillende ved ankomst. Klagerne tok dette opp med reiselederne på informasjonsmøtet.

Manglene ble utbedret i løpet av neste dag.

Det er leit at klagerne mente at restauranten var så skitten at de var redd for å spise der. Ingen har tidligere klaget på at restauranten har vært skitten i de årene AmiSol har hatt hotellet på programmet. AmiSol har heller ikke fått klager på fellesområdene, slik som for eksempel toaletter, tidligere.

Klagerne fikk bytte hotell på dag tre. De fikk videre tre gratis middager kostnadsfritt.

AmiSol er av den oppfatning at det ikke er grunnlag for ytterligere kompensasjon

Nemnda bemerker:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser er opprettet etter avtale mellom

Norsk ReiselivsForum og Forbrukerrådet. I henhold til nemndsavtalens pkt 6 skal partene gis anledning til å uttale seg før nemnda behandler saken.

Dersom en part unnlater å komme med uttalelse til nemnda, kan nemnda treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken.

Pyramidene Reiser / AmiSol har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Vedtak treffes på bakgrunn av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken.

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 avhjelpest innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jf pakkereiseloven § 6-2.

Klagerne har gitt en detaljert beskrivelse av det manglende renholdet og øvrige mangler på rommet. AmiSol har ikke bestridt disse opplysninger, og nemnda legger klagerens opplysninger til grunn.

De fleste av manglene ble utbedret neste dag. Klagerne opplyser dog at det fremdeles ikke var tilfredsstillende. Det er ikke oppgitt hva som ikke var tilfredsstillende.

For så vidt angår spisesalen og hotellet for øvrig, har ikke AmiSol bestridt klagers opplysninger, men anført at de ikke har fått klager på dette tidligere.

AmiSol hadde anledning til å inspisere forholdene etter at de var påpekt av klager. Det er ingen opplysninger om at det ble gjort.

Nemnda legger etter en samlet vurdering klagerens opplysninger til grunn.

Klagerne har fått en mangelfull reise. Manglene ble først tilfredsstillende avhjulpet ved at klagerne fikk bytte hotell. Det skjedde på dag tre, nær halvveis i ferien. Nemnda er av den oppfatning at manglene ikke ble avhjulpet raskt nok, og at klagerne har rett til et forholdsmessig prisavslag. Dette anbefales satt til kr 2.000.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 2.000. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.