

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Egypt, 20. - 27. august 2010. Krav om prisavslag grunnet mangelfull ultra all inclusive.

### Dato

..

### Saksnummer

256/10

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

### Klager: X

**Turarrangør: Apollo Reiser AS**

**Antall reisende: 4**

**Reisens pris: 23.512**

### Saken gjelder:

Reise til Egypt, 20. - 27. august 2010. Krav om prisavslag grunnet mangelfull ultra all inclusive.

### Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagerne betalte 1.200 kroner ekstra per person for ultra all inclusive, som innebar bl.a. importerte drikkevarer og eget sted der man fikk servert mat og drikke m.m. Klagerne fikk ikke ultra all inclusive før etter fire dager.

Klagerne hadde en rekke diskusjoner med hotellet og Apollo.

Klagerne ble påført ekstra utgifter og mangelen og diskusjonene ødela de tre første dagene av ferien.

Klagerne krever refundert minst 1.200 per person med tillegg av refusjon av utgifter med 900 kroner.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

### Apollo har i det vesentlige anført:

Apollo beklager at deler av ultra all inclusive konseptet ikke var på plass da klagerne ankom. Apollo beklager videre at hotellets ansatte ikke var informerte om konseptet, og at klagerne ble nødt til å påpeke manglene.

Klagerne ble tilbudt en kompensasjon på 500 kroner per person samt en spa behandling til 300 USD. Klagerne godtok ikke dette. Det fremgår imidlertid av rapporten av alle manglene ble rettet opp og at klagerne var fornøyd med ultra all inclusive etter dette.

Apollo har utbetalt en kompensasjon på 2.000 kroner for ulempen.

#### **Nemnda bemerker:**

Reisebeviset er ikke fremlagt. Klagerne opplyser at de betalte 1.200 kroner per person for ultra all inclusive.

Klagerne har gitt en detaljert beskrivelse av hva de opplevde som mangler ved konseptet de første dagene. De har også redegjort for diskusjonene.

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

Klagerne har fått en mangelfull reise og har rett til et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2. De har videre rett til erstatning av påførte utgifter etter pakkereiseloven § 6-4.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klagerne gis et prisavslag/kompensasjon på 5.000 kroner. Ved vurderingen av beløpets størrelse har nemnda lagt vekt på at det tok alt for lang tid å avhjelpe mangelen, og at mye av feriens første dager gikk med til klage og diskusjon.

Til fradrag går kr 2.000 som er utbetalt.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et samlet prisavslag/kompensasjon på 5.000 kroner. Til fradrag går kr 2.000 som er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin 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.*