

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, uspesifisert reise, Sharm el Sheikh.

### Dato

21.05.2013

### Saksnummer

291/12

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Apollo Reiser AS**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: 4.836,-**

### Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, uspesifisert reise, Sharm el Sheikh.

### Klager anfører at hotellet var så skittent at det var ubeboelig.

Ved inngangen fløt det av boss, og det lå halvdøde katter overalt.

Badet var ikke vasket, håndklær var fulle av flekker, det var muselort i kjøleskapet, senger med kun ett laken, teppe uten dynetrekk og med blodflekker.

Etter kontakt med Apollo fikk de beskjed om at det ville koste 7-9.000 kr å oppgradere.

Klageren ønsker en bekreftelse fra Apollo om at hotellet er fjernet fra deres liste og en innrømmelse av feil - samt en kompensasjon på minimum kr.1.803,- som de betalte for et hotell som de selv fant frem til.

**Apollo har vist til vilkårene for uspesifisert reise og finner derfor ikke grunnlag for kompensasjon. Apollos representant hadde tilbudt seg å kontakte hotellet for å få vasket rommet, men det avslo klager.**

### 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.

Når man bestiller uspesifisert reise, må man være forberedt på innkvartering av aller enkleste slag, ofte på bosteder som ikke er omfattet av turarrangørens ordinære hotelltilbud. Dette fremgår av Apollos reisevilkår for uspesifiserte reiser, hvor det bl.a heter: «Disse reisene er ikke en vanlig pakkereise som er rabattert, men et tilbud til den som ikke stiller krav til innkvartering. .. ... ».

Du kan kun regne med å bli innkvartert på reisemålets enkleste bosted. ... Renhold er ikke inkludert i uspesifiserte reiser .. ... ».

Selv på uspesifiserte reiser er det imidlertid visse minimumskrav til bostedets tilstand ved ankomst, ikke minst når det gjelder de hygieniske forhold. Klagers beskrivelse av forholdene på hotellet Regency er verken kommentert eller bestridt av Apollo.

Nemnda legger derfor til grunn at forholdene var slik som beskrevet, og nemnda finner da at forholdene var så ille at det i dette tilfelle var rimelig at klager ikke aksepterte et tilbud om å få rommet vasket eller å få et annet rom på dette hotellet.

Klager bør derfor få refundert kr.1.803,- for annen innkvartering.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager får refundert kr.1.803,-.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Karianne Haugom, Ving Norge 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.*