

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder standard på hotellstrand, Zanzibar.

### Dato

07.02.2013

### Saksnummer

153/12

### Tjenesteyter

Via Travel

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Via Travel

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: 54.000,-

### Saken gjelder:

Saken gjelder standard på hotellstrand, Zanzibar.

**Klager anfører at da de bestilte sin bryllupsreise, fremhevet de at det viktigste var at de kunne nyte strandlivet. De ble forsikret om at hotellet Ora White Rose, et 4\* hotell på stranden i Zanzibar, var bra. Stranden viste seg imidlertid å være et leirehull flere hundre meter ut og full av søppel.. De avventet først høyvannet for å se om det ble bedre, men da kom det store mengder søppel og tang.**

De tok kontakt med Via Tours og fikk nytt hotell. Der fikk de et rom som virket som en «hule» med utsikt mot en murvegg. Spray mot insekter sto fremme på bordet.

Ved høyvann var det ingen strand fordi vannet da gikk helt opp til hotellområdet - veien til havet var to trappetrinn. De ga beskjed til Via Tours som skulle ta kontakt dagen etter. I mellomtiden fant klager på egen hånd frem til et annet hotell, som var akkurat slik de ønsket det. De tok ny kontakt med Via Tours etter hjemkomst uten at de ble informert om at klage skulle sendes skriftlig innen 4 uker etter hjemkomst.

Tilbudet om kr.7.200,- i erstatning synes klager er altfor lite fordi ca. kr.4.800,- er direkte utlegg de har hatt på grunn av hotellflyttingen. De krever kr.20.000,-.

**Via Tours har anført at å selge en reise ikke er det samme som å selge et produkt man kan ta på. Via Tours formidler turer fra flere turoperatører - i dette tilfelle Viking**

**World Tours - og kan ikke ha like god kunnskap om alle destinasjoner de får spørsmål om. Kunnskap og erfaring får de underveis, og de kan ikke garantere 100 % hvordan strender og hoteller er på enhver destinasjon rundt om i verden.**

«Hvordan skulle vi vite at akkurat denne stranden på Zanzibar var møkkete?».

Via Tours presiserer imidlertid at de er ansvarlig overfor kundene og at hvis de hadde visst om forholdene, ville de ikke ha anbefalt dette hotellet.

Når det gjelder tilbudet om kr.7.200,- anfører selskapet at totale hotellkostnader på Zanzibar var kr.12.800,-. Klagers utlegg til nytt hotell var for øvrig kr.1650,- og da er tilbudet om kr.7.200,- en rimelig kompensasjon.

### **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 hvis de ikke avhjelpest innen rimelig tid. Etter pkt. 7.2 i Alminnelige vilkår for pakkereiser, som er en del av avtalen, skal klage være fremsatt senest innen 4 uker etter reisens avslutning med mindre særlige grunner gjør det rimelig å forlenge fristen.

I Viking World Tours brev av 1. juni 2012 sies det at man vil se bort fra for sent innlevert klage. Reklamasjonsnemnda vil også tilføye at klager hadde en rekke muntlige kontakter med Via Tours. Det foreligger derfor også slike særlige grunner at nevnte frist bør forlenges og klagen anses rettidig fremsatt.

Det er enighet mellom partene om at det hotell klager fikk, var mangelfullt etter pakkereiseloven. Reklamasjonsnemnda legger til grunn at heller ikke det andre hotellet de fikk var av slik kvalitet som de kunne forvente.

At de deretter valgte å finne frem til et tredje hotell selv, finner nemnda rimelig ut fra situasjonen. Spørsmålet i saken er derfor hvilken kompensasjon/prisavslag klageren bør få.

Klager hadde kr.4.787,- i direkte utlegg, hvorav kr.1.650,- var hotellkostnad for det tredje hotellet. Det øvrige var telefonutgifter, taxi i forbindelse med flyttingen etc. Pakkereiseloven § 6-4 fastsetter at kunden kan tilkjennes en godtgjørelse også for ikke-økonomisk tap dersom manglene har voldt kunden vesentlig ulempe.

Reklamasjonsnemnda finner etter en helhetsvurdering at klager bør få en samlet kompensasjon på kr.10.000,-, inkludert de tilbudte kr.7.200,-.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis en samlet kompensasjon på kr.10.000,- inkludert det som allerede er tilbudt..

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Karianne Haugom, Ving Norge AS

Christine Tang, Detur Norway AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, Christine Tang, Detur Norway AS.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*