

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet feil type rom.

### Dato

14.11.2018

### Saksnummer

2018-02647

### Tjenesteytere

Amisol Travel AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for fire voksne og tre barn med innkvartering i to dobbeltrom med mulighet for to barn under 6 år på Fayrouz Resort, Sharm el Sheikh i perioden 24.06.2018 - 01.07.2018. Totalpris kr. 37.865.

Klager bestilte to rom, det ene med en ekstraseng og det andre med to ekstrasenger. Klager fikk to rom, begge med en ekstraseng.

Alle i det ene rommet ble holdt våkne i to netter på grunn av at det ene barnet ikke hadde egen seng. Etter to netter ble det satt inn ytterligere en vanlig seng. Det ble trangt på det ene rommet med fire vanlige senger. Klager fikk ikke tilbud om barneseng istedenfor en vanlig seng.

Klager krever et prisavslag på 30% av reisens pris da to av seks dager ble ødelagt.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Hotell Hilton Fayrouz har sprinkelsenger for barn. I følge rapporten fra reisemålet hadde klager og Amisols medarbeider telefonkontakt første dagen. Amisols representant informerte klager om at hotellet hadde barnesenger og spurte klager om alt var i orden med barnesengen. Klager skulle ringe tilbake til reiselederen dersom barnesengen ikke ble godtatt. Klager skulle snakke med sin datter først. Da Amisols medarbeider ikke fikk tilbakemelding på dette, trodde han at alt var i orden med barnesengen.

Amisol har i flere år har solgt doble rom på Hilton Fayrouz for to voksne + to barn under 6 år. De har ikke tidligere mottatt tilbakemeldinger om at det har vært problemer med sengene.

Amisols reiseleder benyttet ordet "crib" for barneseng. Det kan ha oppstått misforståelser på grunn av språket. Arrangøren vil av den grunn refundere kr. 1.240 for to netter for det ene barnet. Sekretariatet har ikke blitt informert om at beløpet er utbetalt.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Amisol Travel AS.

### **Nemnda bemerker**

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens 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 vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Klagen gjelder det faktum at hotellrommene ikke var utstyrt med tilstrekkelig antall senger da klageren ankom hotellet og at det tok to dager og hyppig kontakt både med stedlig representant og resepsjonen å få rettet dette. Etter klagers syn var rommene for små til å brukes til overnatting til fire personer.

Nemnda anser dette for å utgjøre en mangel. Problemet var slik nemnda ser det, størst for de fire som lå på samme rom og som ble holdt våkne slik som beskrevet. I følge billetten kostet reisen for disse fire kr. 20.980.

Nemnda anbefaler at det gis et prisavslag på 50% av dagsandelen for de to første nettene. Avrundet utgjør dette kr. 3.000.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på kr. 3.000.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)