

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Egypt, Sharm El Sheik, Domina Gardenia Plaza Leiligheter, 15. - 22. november 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet annet hotell enn bestilt.

Dato

..

Saksnummer

23/11

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Detur Norway AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: kr.24.000

Saken gjelder:

Reise til Egypt, Sharm El Sheik, Domina Gardenia Plaza Leiligheter, 15. - 22. november 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet annet hotell enn bestilt.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne hadde bestilt to to-roms leiligheter med all Inclusive, herunder øl og lokal vin. Klagerne bestilte leiligheter borte fra byen for å slippe støy og bli vekket av minareter før fem hver natt i ferien.

Ved ankomst fikk klagerne beskjed av reiselederen om at de måtte flyttes til et hotell og bo på rom. Klagerne ble innkvartert på hotell Aida i et skittent katakomberom uten veranda og stoler og bord utendørs, i et helt annet område enn bestilt.

Det var all inklusive, men den omfattet ikke øl og lokal vin. Maten var uspiselig.

Guiden møtte ikke opp til avtalte tider. Klagerne fikk følgelig ikke bestilt ønskede utflukter.

Klager krever et betydelig prisavslag.

Det vises for øvrig til klagers brev med vedlegg.

Detur har i det vesentlige anført:

Detur har innhentet informasjon fra sine guider, og de har loggført at det er forsøkt opprettet kontakt med de reisende for å avhjelpe mangelen.

Det er vanskelig å forstå at det skal ha vært problematisk å nå frem til Detur på destinasjonen. Det skal alltid være mulig å nå frem til Detur sine guider via en service telefon.

Klagerne ble tilbudt totalt 200 euro i kompensasjon, men avslo. Etter reisevilkårene mener Detur å ha forsøkt å kompensere for klagerne misnøye, og ser derfor ikke grunnlag for deres klage.

Nemnda bemerker:

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.

Det var en mangel ved pakkereisen at klagerne ikke fikk innkvartering som bestilt.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Dersom pakkereisen har vesentlige mangler og formålet med pakkereisen av denne grunn i det vesentlige blir forfeilet, kan en reisende heve reisen og kreve innbetalt beløp tilbake, jf. pakkereiseloven § 6-3. Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre/enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Mangelen ble i dette tilfellet ikke tilfredsstillende avhjulpet. Klagerne fikk ikke hotell i samme område som avtalt, og de fikk hotellrom i stedet for to-roms leiligheter.

All-Inclusive var ikke den samme. Nemnda finner videre sannsynliggjort at standarden ikke var tilfredsstillende.

Nemnda finner det sannsynliggjort at det var svært vanskelig å komme i kontakt med Deturs guider. Detur måtte samtidig være klar over at de hadde gitt klagerne en vesentlig dårligere og annerledes innkvartering enn avtalt.

Detur burde i en slik situasjon selv holdt kontakt med de reisende.

Klagerne har etter dette rett til prisavslag. Om de har avslått et tilbud om prisavslag på reisemålet, har det ingen betydningen for retten til prisavslag i ettertid.

Klagerne har fått en reise med vesentlige mangler. Nemnda antar at de til tross for dette har hatt utbytte av ferien slik at formålet med reisen ikke i det vesentlige har blitt forfeilet. Mangelen gir da ikke rett til refusjon av reisens pris. Nemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 12.000.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 12.000. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.