

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Egypt, Sharm el Sheik, 13. - 27. november 2010. Krav om prisavslag grunnet annen type leilighet enn bestilt m.v.

### Dato

..

### Saksnummer

27/11

### Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Detur Norway AS**

**Antall reisende: 2+2**

**Reisens pris: kr.21.810**

### Saken gjelder:

Reise til Egypt, Sharm el Sheik, 13. - 27. november 2010. Krav om prisavslag grunnet annen type leilighet enn bestilt m.v.

### Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagerne hadde bestilt tre-roms leilighet. De ble tildelt en to-roms leilighet.

Denne var skitten og full av maur. Det var et oppholdsrom med en gammel slitt 2-seters sofa, et soverom med en uoppredd dobbeltseng, og et bad som ikke kunne ha vært vasket på lenge. Det luktet kloakk i hele rommet. Ingenting var klargjort for gjester.

Det tok to dager før rommet var klargjort. Sofaen de mente ungene skulle dele, var ødelagt. Den kunne ikke slås opp. Den var videre for kort til å kunne ligge på.

Etter mye mas fikk klagerne en madrass og en klappseng til.

Airconditionen virket ikke på det ene rommet.

Klagerne fikk en utflukt til Kairo. Klagerne sa klart fra at de ikke aksepterte denne som kompensasjon, men en oppreisning for de to første grusomme dagene.

Etter en uke ble klagerne vekket kl 5.15 om morgenen fordi guidene mente at de skulle reise hjem. Og da klagerne sto opp om morgenen var de utsjekket av hotellet. Dette ordnet seg i løpet av dagen, med det var en grusom opplevelse.

Ikke minst ikke å vite om de hadde billett hjem neste helg.

Klagerne krever en ordentlig kompensasjon og oppreisning for denne turen.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

### **Detur har i det vesentlige anført:**

Detur beklager at klagerne ikke fikk tre-roms leilighet grunnet overbooking.

Klagerne fikk en erstatningsleilighet som dessverre ikke var endelig klargjort for bruk. Det er beklagelig at klagerne oppfattet Deturs guider som lite hjelpsomme.

Det er innarbeide rutiner for opphenting av kunde ved avreise, så årsaken til at kundene ble unødig forstyrret henføres til overbookingen.

Kundene ble tilbudt en ekskursjon til Kairo til en verdi av 370 euro. De valgte å ta imot denne. Detur har dermed oppfattet at kundene har akseptert Deturs tilbud om avhjelp på steder, selv om de ikke ville undertegne på Deturs rapport.

Detur er av den oppfatning at de har gitt tilstrekkelig avhjelp, og kundene har valgt å ta i mot dette.

### **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 at klagerne ikke fikk tre-roms leilighet som bestilt.

Klagerne har gitt en detaljert beskrivelse av den to-roms leiligheten de fikk tildelt.

De har videre beskrevet hvor lang tid det tok for å få klargjort leiligheten.

Detur har ikke kommentert denne, og nemnda legger klagerens beskrivelse til grunn.

Ved en feil fra Deturs side, ble klagerne vekket til avreise en uke for tidlig.

Slikt kan skje, men Detur burde i et slikt tilfelle raskt avklart at dette var en misforståelse. Det ble ikke gjort.

Nemnda er av den oppfatning at klagerne har fått en reise med vesentlige mangler. Nemnda finner det ikke godtgjort at klagerne aksepterte en utflukt til Kairo som endelig oppgjør for dette. Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klagerne gis et ytterligere prisavslag på kr 6.000.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 6.000.

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.*