

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Egypt, Hurghada, Giftun Azur Resort, 23. desember 2010 - 6. januar 2011. Krav om prisavslag grunnet kaldt barnebasseng, mangelfullt renhold m.v.

Dato

05.01.2012

Saksnummer

142/11

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: kr 42.007

Saken gjelder:

Reise til Egypt, Hurghada, Giftun Azur Resort, 23. desember 2010 - 6. januar 2011. Krav om prisavslag grunnet kaldt barnebasseng, mangelfullt renhold m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

Barnebassenget var ikke oppvarmet. Dette ble ikke utbedret til tross for at klagerne tok problemet opp med hotellet og Apollo.

Renholdet på hotellet var mangelfullt. Det var mugg på speilet og oppover veggene. Det var store fuktskader på rommet, toalettet lakk m.v.

Når det regnet kom det møkkete vann inn på rommet.

Nyttårsaften tok det tre timer før man fikk mat.

Turen ble et mareritt.

Apollo sier at det ikke er registrert noe i reiselederrapporten, noe klager synes er veldig rart. For da klagerne var i kontakt med Apollos reiseledere, noterte de klagerens navn. Klager mener også at det ikke er klagerens jobb å bruke mye tid og krefter i ferien til stadig å påpeke feil som ikke blir rettet opp.

Klagerne krever et passende prisavslag.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Apollo har i det vesentlige anført:

Apollos reiseledere har notert at klagerne var i kontakt med dem om ødelagt barnevogn, nyttårsaften, at det regnet inn på grunn av regnvær samt at barnebassenget var kaldt. Apollo kan ikke se at de andre punktene klager påpeker ble tatt opp med Apollos reiseledere.

Noen av problemene ville det vært enkelt å få løst med hotellet.

Hadde det blitt påpekt at det var store fuktskader samt muggskader på rommet, hadde Apollos reiseledere tatt tak i dette umiddelbart.

Hotellet lovte å varme opp bassenget, og da Apollos reiseleder ikke hørte noe mer fra klager, regnet hun med at hotellet hadde løst problemet.

Apollo beklager at reiseleder ikke tok kontakt med klager igjen for å sjekke om problemet var løst. Apollos erfaring med hotellet er at de er flinke til å rette opp i problem som oppstår når Apollos reiseledere eller gjester sier fra.

Apollo har besluttet å gi en kompensasjon på kr 4.000.

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.

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. 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.

Klager tok problemet med bassenget, nyttårsaften og vanninntrenging ved regn opp med hotellet og Apollos reiseleder. Det er noe uklart hvilke andre mangler som ble påpekt. Bassenget ble ikke utbedret.

Apollo har utbetalt et prisavslag på kr 4.000. Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale prisavslag ut over dette.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.