

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Egypt, Sharm el Sheikh, hotell Park Inn Sharm el Sheikh, 5. - 15. oktober 2010.
Krav om prisavslag grunnet mangelfull hotellstandard, leilighetens beliggenhet m.v.

Dato

..

Saksnummer

36/11

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: 20.632

Saken gjelder:

Reise til Egypt, Sharm el Sheikh, hotell Park Inn Sharm el Sheikh, 5. - 15. oktober 2010. Krav om prisavslag grunnet mangelfull hotellstandard, leilighetens beliggenhet m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

Forut for bestilling ringte klagerne Apollo for å høre om Egypt og Park inn Sharm el Sheikh var egnet for klagerne som skulle ha med sin datter på 1 år og 8 måneder. Svaret var et klart ja. Det var ingen problemer med barnevogn på dette stedet, og barneseng skulle stå klar på rommet ved ankomst.

Klagerne ble tildelt rom i 3. etasje. Problemet med det var at det ikke var heis, så klagerne måtte bære vognen opp alle tre etasjene. Det var ingen barneseng på rommet. Barnesengen kom på plass etter ca. 30 minutter.

Klagerne fikk flytte til et rom på bakkeplan neste dag. Heller ikke her var barnesengen på plass. Etter ca. 30 minutter kom en veldig liten barneseng.

Dagen etter fikk klagerne samme sengen de hadde hatt i forrige rom.

Stranden var ikke barnevennlig. Det var ca. 5 meter med sand og så koraller/steiner overalt. Badeanlegget på hotellet var kjempeflott, men et minus var at flere vannsklier var stengt store deler av dagen.

Hotellstandarden var ikke som forventet. Klagerne besøkte et vennepar i Nama Bay, som også reiste med Apollo. Deres hotell var klassifisert til 4+, men hadde vesentlig høyere standard enn klagerne hotell på 4 stjerner.

Klagerne krever prisavslag.

Det vises for øvrig til klagerne brev.

Apollo har i det vesentlige anført:

Hotellet er merket «Family», og er i utgangspunktet godt egnet for barnefamilier. Apollo forstår ulempen med å få rom i 3. etasje i et hotell som ikke har heis, men det kan dessverre ikke velges etasje ved bestilling.

Det fremgår av informasjonen på hjemmesiden at hotellet ikke har heis.

Klagerne fikk bytte rom.

Apollo kan ikke se at klagerne tok opp andre forhold med hotellet med Apollos reiseledere. Apollo fikk således ikke anledning til å avhjelpe problemene.

Apollo klassifiserer hotellene ut fra lokale forhold, og standard tar utgangspunkt i beliggenhet, fasiliteter og tilbud som finnes på hotellet. Eldre hotell kan derfor ha samme klassifisering som nyere eller nyrenoverte hotell.

Forskjellene fremgår av informasjonen om hotellet.

Apollo kan ikke se at den informasjonen som er gitt om hotellet ikke stemmer overens med hva en finner på plass. Apollo ser at klagerne burde fått bedre oppfølging, men det er også opp til en selv å ta kontakt når man opplever at man ikke får tilbakemelding. Apollo har utbetalt en kompensasjon på 1.000 kroner.

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.

Klassifisering av et hotellanlegg foretas av turarrangør etter en sammenligning mellom hotellene på reisemålet. Ved klassifiseringen foretas en helhetsvurdering av anlegget, dets

beliggenhet, fasiliteter, rommenes beskaffenhet m.v. Det er ikke uvanlig at turarrangørs klassifisering avviker fra stedets offisielle klassifisering.

Dette skyldes at vurderingskriteriene ofte er forskjellige.

Nemnda har ikke eget kjennskap til hotell Park Inn Sharm el Sheikh.

Ut fra de foreliggende opplysninger har nemnda imidlertid ingen innvendinger til gitt klassifisering.

Nemnda er av den oppfatning at klagerne i det vesentlige har fått reise i overensstemmelse med det avtalte og finner ikke grunnlag for å anbefale prisavslag ut over det Apollo har utbetalt. Nemnda har i denne sammenheng også sett hen til at klager fikk bytte rom etter en dag.

Vedtak:

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

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Helga Hermansen, Star Tour AS

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Helga Hermansen, Star Tour AS, Eva Pettersen, Ving Norge 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.