

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Uspesifisert reise til Egypt, 18. - 25. desember 2010. Krav om refusjon av reisens pris samt erstatning av utgifter for mangler ved hotellet.

Dato

09.11.2011

Saksnummer

137/11

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: kr.14.500

Saken gjelder:

Uspesifisert reise til Egypt, 18. - 25. desember 2010. Krav om refusjon av reisens pris samt erstatning av utgifter for mangler ved hotellet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne ble sendt til et hotell med navn Al Diwan. Hotellet var en skuffelse.

Utenfor hotellet var det en forferdelig kloakkstank. På rommet ble det etter hvert trøbbel med wc, dusjen og strømmen. Det gnistret fra kontakter i veggene, og klager, som er brannmann, opplevde hotellet som svært brannfarlig.

Klager og hans kone spiste på hotellet. De ble syke. Barna tok ikke sjansen på å spise på hotellet. De ble ikke syke.

Etter kontakt med Apollo fikk klagerne flytte til hotell Kahramana mot å betale et mellomlegg på kr 1.260. Hotellet var fint, men det viste seg at hotellet var under oppussing. Dette medførte sjenanse og støy. Det ble til og med jobbet om natten.

På toppen av hotellet var det et diskotek som spilte musikk til kl 0300 hver natt.

Reisen ble et mareritt. Klager krever refundert reisens pris samt erstattet sine utgifter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Apollo har i det vesentlige anført:

I følge Apollos reiseledere er Al Diwan et uspesifisert hotell som Apollo vanligvis ikke har problemer med. Når det gjelder brannsikkerheten, ser Apollo alvorlig på dette, og plassjefen har tatt dette videre med hotellet og Apollos kontraktør.

Siden klagerne ble tilbudt et annet bosted og ønsket å flytte, og de spesifikke problemene med rommene ikke ble nevnt, ble de ikke sjekket opp mens klagerne var på hotellet.

Det er beklagelig at klagerne ble syke under oppholdet.

Dessverre er magetrøbbel noe Apollos reiseledere i Egypt ofte får tilbakemeldinger om, uavhengig av hvor gjestene bor. De har dog ikke tidligere hatt henvendelser om at gjester er blitt syke av maten på Al Diwan.

Kloakkluft er dessverre et problem som finnes i Sharm el Sheik, og avheng av vindretning vil man kunne oppleve denne uavhengig av hotellets standard.

Når det gjelder arbeidene og aktivitetene på Kharamana var ikke Apollos reiseledere gjort oppmerksom på dette da de ga klagerne tilbud om å flytte dit.

Hadde klagerne sagt i fra om det, kunne Apollos reiseledere hjulpet med å bytte rom m.v. Har man problemer med et bosted, er det viktig å ta kontakt med Apollos reiseledere slik at feil og mangler kan rettes. Dersom man ikke gir turarrangør anledning til å avhjelpe problemene, vil man ikke ha krav på prisavslag i ettertid,

Apollo har refundert klagerens utgifter med å bytte hotell. For øvrig avvises klagerens krav.

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.

Dersom pakkereisen har vesentlige mangler, og formålet med pakkereisen av den grunn blir vesentlig forfeilet, kan den reisende heve reisen og kreve innbetalt beløp tilbake etter 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.

Klagerne fikk flytte fra Al Diwan til Kharamana kort tid etter at Apollo ble kontaktet. Mangler ved Al Diwan ble således raskt avhjulpet ved flyttingen, og manglene gir da ikke rett til

prisavslag. Etter nemndas vurdering burde klagerne ha fått bytte hotell uten å betale mellomlegg. Mellomlegget er refundert av Apollo i ettertid.

Sykdom oppstår fra tid til annen. Med mindre sykdommen skyldes forhold på hotellet vil turarrangør ikke være ansvarlig for dette. Apollo har ikke opplevd spesielle problemer med sykdom på hotellet tidligere, og nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke mer sannsynlig at klagerne ble syke som følge av forholdene på hotellet enn at de fikk smitten annet steds.

Manglene ved Kharamana ble ikke tatt opp med Apollo.

Apollo fikk følgelig ikke anledning til å avhjelpe problemene ved dette hotellet, og problemene gir da ikke rett til prisavslag i ettertid.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

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

Helga G. Hermansen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann. Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet. Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet. Vigdis Fiske, Amisol AS. Helga G. Hermansen, 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.