

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Uspesifisert reise til Bulgaria, 20. august - 3. september 2009. Bråk på flyet, manglende renhold samt skade pga ødelagt stol m.v.

Dato

15.06.2010

Saksnummer

05/10

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 5.626

Saken gjelder:

Uspesifisert reise til Bulgaria, 20. august - 3. september 2009.

Bråk på flyet, manglende renhold samt skade pga ødelagt stol m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

På flyturen ned var det to passasjerer som var veldig fulle.

De skapte problemer for andre og en av de kom i slåsskamp. Det var utrivelig.

Ved midnatt 24. august fikk klagerne beskjed om at de måtte bytte hotell neste dag kl 12.00.

Klagerne hadde ikke noe i mot dette. De ble flyttet til Continental 3 & 4 i Sunny Beach.

Rommet var veldig skittent og så ikke ut til å ha blitt rengjort på lang tid.

Fredag 28. august knakk plastikkstolen klager satt i. Klager falt i gulvet.

Han rev sin kone med seg i fallet.

Klager fikk store smerter og problemer grunnet fallet. Han måtte til slutt legges inn på sykehus.

Det viste seg at det var flere ødelagte plastikkstoler på hotellet.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Apollo har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har Apollo i det vesentlige anført:

Apollo beklager den uheldige episoden med balkongstolen og de følger det fikk for klager. Møbler på hotellene vil naturlig nok bli utsatt for slitasje.

Apollo kan vanskelig se at de kan belaste hotellet for at den stolen klager satte seg i gikk i stykker akkurat da, og at dette gir grunnlag for kompensasjon.

Apollo har fått rapport fra reisemålet om at de tilbød klagerne å bytte rom på Continental 3 & 4 og at de ble tilbudt kompensasjon for dårlig renhold.

Klagerne fikk også tilbud om at de kunne få flytte til et bedre hotell mot å betale et tillegg.

Apollo forstår at flyreisen til Bulgaria var lite hyggelig. Flypersonalet har helt klare regler for hvordan de skal håndtere denne tye situasjoner. Apollo har fått en rapport fra selskapet og vil gå igjennom denne for å se om personalet skulle ha håndtert dette på en annen og bedre måte.

Nemnda bemerker:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser er opprettet etter avtale mellom

Norsk ReiselivsForum og Forbrukerrådet. I henhold til nemndsavtalens pkt 6 skal partene gis anledning til å uttale seg før nemnda behandler saken.

Dersom en part unnlater å komme med uttalelse til nemnda, kan nemnda treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken.

Ingen av partene har gitt uttalelser til nemnda. Nemnda har behandlet saken ut fra klages brev til Apollo, og Apollos brev til klager.

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.

Flyreisen til Bulgaria ble ikke hyggelig grunnet bråk fra berusede passasjerer.

Det er på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke mulig for nemnda å ta stilling til om flyselskapet kan lastes for at passasjerene kom med flyet eller om de kan lastes for håndteringen av situasjonen på flyet. Klagerne ble ikke påført noen skader ved hendelsen, og forholdet gir etter nemndas vurdering ikke grunnlag for kompensasjon.

Stoler på et hotell skal selvfølgelig tåle normalt bruk. Fra tid til annen kan det likevel hende at en stol går i stykker.

Dersom dette skyldes elde eller manglende vedlikehold slik at stolen utgjør en sikkerhetsrisiko kan hotellet/turarrangør bli ansvarlig for skade gjester er blitt påført. Det er på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke mulig for nemnda å ta stilling til hva som førte til at stolen gikk i stykker eller om noen kan lastes i den anledning.

Nemnda legger til grunn at rommet klagerne fikk på Continental 3 & 4 ikke var tilfredsstillende rengjort ved ankomst. Dette ble avhjulpet/tilbudt avhjulpet innen rimelig tid, og forholdet gir da ikke rett til prisavslag.

Nemnda finner etter dette ikke grunnlag for å anbefale at klager gis prisavslag/erstatning.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis prisavslag eller erstatning.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Mari Lauritzen, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Mari Lauritzen, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia AS, Anne Edvardsen, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.