

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder klage på hotellstandard, Hurghada, Egypt.

### Dato

26.09.2012

### Saksnummer

20/12

### Tjenesteyter

Solia AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Solia AS**

**Destinasjon: Egypt**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: 15.950**

**Tidspunkt: 181111 - 021211**

### Saken gjelder:

Saken gjelder klage på hotellstandard, Hurghada, Egypt.

**Klager anfører at de hadde bestilt et hotell, Hilton Long Beach, som var klassifisert som førsteklasse med fire globuser, all inklusive og havutsikt.**

Hotellet samsvarte overhode ikke med opplysningene. Klagepunktene er bl.a:

- \* De betalte nesten det dobbelte for reisen sammenlignet med gjester fra andre turoperatører.
- \* De fikk rom med utsikt til et halvferdig hotellområde med sanddynger og søppel. Balkongen hadde ikke sol og kunne ikke brukes p g a vind.
- \* Liggesengene ved stranden var slitte og ødelagte. Det samme var madrassene. Støyende musikk forstyrret hele uteområdet, hvor det også var sjenerende selgere.
- \* Dårlig underholdning og dårlig treningsstudio.
- \* Støyende diskotek fra kl.20.00 til kl.03.00.
- \* Lettkledde jenter kom i taxi og gikk rett inn på hotellet.

- \* Alkohol ble servert i store mengder også i spisesalen.
- \* Forstyrrelser hele tiden, særlig av høyrøstede russere.
- \* Sikkerhet - ingen reaksjon på brannalarm og ingen informasjon når strømmen gikk.

### **Solia har anført at klager tok kontakt 20. november om at de ikke likte hotellet.**

Neste dag fikk de skriftlig tilbud om å bytte til annet hotell med helpensjon og havutsikt mot å betale 570 euro. Solia hørte ikke mer fra klager og forsøkte å ringe 26. og 27. november. Den 28. november leverte Solia et nytt brev, men hørte fortsatt ikke noe fra klager. Dette ble tolket slik at klager ikke lenger ønsket å bytte hotell. Fordi de ikke hørte mer fra klager etter den første kontakten, mener Solia at det ikke er grunnlag for prisavslag.

### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen - pakkereiseloven § 6-1. Det som fremgår av kataloger, på internett o l er en del av avtalen. Mangler kan gi rett til prisavslag hvis de ikke avhjelpes innen rimelig tid. For at turoperatør skal kunne benytte seg av sin rett til å avhjelpe, er det en forutsetning at det blir gitt informasjon om de forhold det klages over.

I henhold til billett og reisebevis har klager her bestilt og betalt for dobbeltrom med havutsikt. Solia har ikke bestridt opplysningen om at de fikk utsikt til et halvferdig hotellområde med sanddynger og søppel og at ballkongen ikke hadde sol.

Reklamasjonsnemnda legger da til grunn dette og konstaterer at det foreligger en mangel i forhold til avtalen og at klager tok dette opp med Solias guide 20. november, dag 3 av oppholdet. At Solia prøvde å avhjelpe mangelen med tilbud om hotellbytte mot ekstra betaling er ikke et akseptabelt forsøk på å avhjelpe.

De øvrige klagepunkter er ikke kommentert av Solia. Det er imidlertid som nevnt ovenfor en forutsetning for å kunne kreve prisavslag at problemene er tatt opp med turoperatør. I dette tilfelle lot ikke klager høre fra seg etter første kontakt 20. november. De forhold de har tatt opp i klagen synes ikke å ha vært tatt opp ved den kontakten. Solia har derfor ikke hatt anledning til å avhjelpe disse mangler - i den utstrekning forholdene måtte utgjøre en mangel i forhold til avtale og forutsetninger.

Reklamasjonsnemnda konkluderer derfor med at klager er berettiget til et prisavslag p g a at utsikt og ballkong ikke var som bestilt. Nemnda finner at prisavslaget passende kan settes til kr. 1000,-.

Reklamasjonsnemndas anbefaling er avsagt under dissens, idet representantene fra reiselivsbransjen finner at klager aldri tok opp med Solias guide det forhold at de ikke hadde fått rom med havutsikt som bestilt. Solia fikk dermed ikke anledning til å avhjelpe mangelen og klager er derfor avskåret fra å kreve prisavslag.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis et prisavslag på kr.1000,-.

## **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Solveig Kohagen, Ving Norge AS.

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Solveig Kohagen, 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.*