

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Egypt, Hurgada, hotell Empire, 12. - 19. August 2010. Krav om prisavslag grunnet mangelfull hotellstandard, vannlekkasje m.v.

Dato

..

Saksnummer

207/10

Tjenesteyter

AmiSol AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: AmiSol AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr.7.830

Saken gjelder:

Reise til Egypt, Hurgada, hotell Empire, 12. - 19. August 2010. Krav om prisavslag grunnet mangelfull hotellstandard, vannlekkasje m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

Ved bestilling av reisen opplyste AmiSol i Drammen at hotellet var bra, ikke noe luksus, men et bra hotell.

Den andre dagen av oppholdet streiket toalettet. Det tok en dag å fikse det.

I mellomtiden måtte klageren bruke toalettet i femte etasje.

Den fjerde dagen var det vannlekkasje på rommet. Klagerne fikk ikke bytte rom, men hotellet skulle fikse det. Det kom en mann og tørket opp, så var det ikke mer snakk om det.

Under hele oppholdet fungerte ikke låsen på balkongdøren.

Klagerne fikk ikke noen respons fra reiseguiden som representerte AmiSol på noen av henvendelsene.

Klager krever kompensasjon.

AmiSol har i det vesentlige anført:

Da klager ga beskjed til AmiSols guide om at wc ikke virket, ga guiden beskjed til hotellet. WC ble ordnet i løpet av dagen.

AmiSol beklager at klagerne fikk vannlekkasje på rommet dag fire. Ifølge rapport fra reisemålet, ble det ikke gitt beskjed om dette til AmiSols medarbeider.

AmiSol fikk således ikke hjulpet klagerne.

I følge samme rapport fikk guidene heller ikke kjennskap til at låsen til balkongdøren ikke fungerte. Heller ikke her fikk AmiSol da avhjulpet situasjonen.

Hotellet er klassifiser til 2*+, og er det enkleste hotellet AmiSol har i sitt program.

AmiSol finner ikke å kunne etterkomme klagerens krav.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. 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, jfr. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis, opplysninger gitt 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 den reisende, jfr. pakkereiseloven § 6-2. Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsettes at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet.

Det er etter nemndas vurdering naturlig å ta mindre problemer opp med hotellet først. Dersom det ikke fører frem, må turarrangør kontaktes.

Dersom turarrangør ikke får anledning til å avhjelpe mangler på reisemålet, vil den reisende ikke ha rett til prisavslag i ettertid.

Klassifisering av et hotellanlegg foretas av turarrangør etter en sammenligning med hotellene på reisemålet. Ved klassifiseringen foretas en helhetsvurdering av hotellet, dets beliggenhet, fasiliteter, rommenes beskaftenhet mv.

Nemnda har ikke eget kjennskap til Empire Triton hotell.

På bakgrunn av de foreliggende opplysninger har nemnda imidlertid ingen bemerkninger til gitt klassifisering. De foreliggende opplysninger gir heller ikke grunnlag for å kritisere AmiSol for å ha anbefalt dette hotellet.

Mangler ved WC ble avhjulpet innen rimelig tid. Det samme synes å være tilfelle med vannlekkasjen. Disse forhold gir således ikke grunnlag for prisavslag.

Problemene med balkongdøren synes ikke å være tatt opp med AmiSols representant. AmiSol fikk således ikke anledning til å avhjelpe problemet.

Mangelen gir da ikke rett til prisavslag.

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

Vedtak:

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

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Astrid Solgård, Apollo Reiser AS

Hanne Åsell, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Astrid Solgård, Apollo Reiser AS, Hanne Åsell, 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.