

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Egypt, Sharm el Sheik, hotell Halomy Naama Bay, 4. - 18. juni 2010. Krav om refusjon av tillegg for «nyrenovert» rom.

Dato

..

Saksnummer

126/10

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 13.151

Saken gjelder:

Reise til Egypt, Sharm el Sheik, hotell Halomy Naama Bay, 4. - 18. juni 2010.

Krav om refusjon av tillegg for «nyrenovert» rom.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagerne hadde betalt ekstra for et «nyrenovert» rom. Rommet de fikk tildelt var ikke «nyrenovert». Badet var slitt og sofa/ekstrasengen var elendig.

Det var malingflekker, løse dørhåndtak og skapdører.

Apollo's stedlige representant opplyser at klagerne ikke er de første som reagerer på dette.

Klagerne krever refundert tillegget for «nyrenovert» rom.

Det vises før øvrig til vedlagte fotografier.

Apollo har vesentlige anført:

Klagerne har betalt for et renovert rom. Klagerne fikk et av de renoverte rommene på hotellet. Det er viktig å huske på at Halomy Naama Bay er et enkelt 2+ solers hotell, og standarden på hotell med denne klassifiseringen i Egypt er relativt lav.

Apollo kan ikke se at det er grunnlag for å refundere tillegget de betalte for renovert rom.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf pakkereiseloven § 6-1.

Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Klagerne har betalt ekstra for et «renovert rom». Etter nemndas vurdering måtte de, i mangel av andre opplysninger, kunne gå ut fra at hele rommet, dvs rom og bad var renovert. Det fremkommer av plassjefens tilbakemelding til Apollo (udatert) at badene på de renoverte rom ikke er renovert.

Rommet for øvrig er imidlertid renovert. Det fremgår videre at gjester tidligere har reagert på dette.

Nemnda er av den oppfatning at Apollos beskrivelse av rommene er misvisende, og at klagerne har fått en mangelfull innkvartering.

Nemnda anbefaler at klagerne refunderes tillegget for renovert rom.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne refunderes innbetalt tillegg for renovert rom.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.