

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Tyrkia, Belec, Gloria Golf Hotell & Resort, 9. - 23. oktober 2010. Krav om prisavslag grunnet annen innkvartering enn bestilt m.v.

### Dato

..

### Saksnummer

30/11

### Tjenesteyter

Sabra Tours AS

### Klager: X

### Turarrangør: Sabra Tours AS

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: 32.000

### Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Belec, Gloria Golf Hotell & Resort, 9. - 23. oktober 2010.

Krav om prisavslag grunnet annen innkvartering enn bestilt m.v.

### Klager har i det vesentlige anført:

Ved ankomst hotellet fikk klagerne beskjed om at de skulle dele rom med en fremmed person. Klagerne protesterte mot dette. Klagerne fikk utlevert nøkkelkort og ble kjørt til et område et stykke fra hovedbygningen hvor det var avtalt at klagerne skulle være. Rommet klagerne ble plassert i var en familiesuite med et hovedrom og et birom. Av andre som hadde kommet før klagerne, ble klagerne fortalt at birommet skulle benyttes av enslige reisende som ville komme nedover etter hvert.

Dette fant klagerne helt uakseptabelt da denne personen måtte gå gjennom klagenes soverom for å få tilgang til terrassen og til felles kjøleskap.

Klagerne var ute av rommet neste dag. Da de kom tilbake, virket ikke nøkkelkortet. Det viste seg at det var utstedt et nytt nøkkelkort til en fremmed person. Klagerne protesterte mot dette.

Klagerne fikk etter kontakt med en av hotellets hyggelige representanter beskjed om at det var skaffet et rom utenfor hovedbygningen. Klagerne flyttet dit. Dette viste seg å være et godt

innrøkt rom. Dette voldt sterkt ubehag, og klager måtte ta i bruk sin inhalator. I kaoset som fulgte og null interesse fra turarrangørs representant ga klagerne opp å få et røkfritt rom.

Reiseledelsen for turen var under enhver kritikk.

Usikkerheten og den manglende reiseledelse medførte at klagerne følte seg utrygge og ubekvemme. Klagerne krever et prisavslag på 10.000 kroner.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Sabra Tours har i det vesentlige anført:**

Det medfører riktighet at klagerne ikke fikk plass på det hotellet de var forespeilet. I likhet med gruppen for øvrig ble de flyttet fra et alminnelig dobbeltrom på hotell Gloria Hotels & Resort til en suite på Gloria Family Suites.

Suitene som klagerne ble flyttet til er på 60 kvm med to separate (sove)rom.

På grunn av en vanskelig bookingsituasjon, var det et ønske fra Glorias side om at hver suite ble belagt med tre personer. Dette ble forsøkt ordnet, men selvsagt på frivillig basis. Mange aksepterte denne ordningen.

Klagerne disponerte hele suiten i den perioden de bodde der. Suiten representerer opplagt en oppgradering i forhold til det opprinnelige bestilte og bekreftede rommet på hotellet. I tillegg fikk klagerne etter eget ønske flytte til Gloria Golf & Resort så snart det ble ledig rom der. Det fremgår av klagerens klage at det tildelte rom var «godt innrøkt». Dette ble ikke Sabra Tours gjort kjent med under oppholdet i Tyrkia og kunne således lite gjøre med dette.

Sabra Tours beklager at deres reiseledelse ikke svarte til klagerens forventninger.

Sabra reiser finner ikke grunnlag for kompensasjon.

### **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.

Det var en mangel ved pakkereisen at klagerne ikke ble innkvartert i dobbeltrom på avtalt hotell ved ankomst.

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. 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.

Mangelen ble i dette tilfellet, så vidt nemnda forstår, avhjulpet ved innkvartering i en familiesuite i et nærliggende søsterhotell. Nemnda finner det på bakgrunn av klageres opplysninger, samt opplysninger som fremkommer i sak 28/11 (PRKN-2011-28), sannsynlig at de reisende ble fortalt at suiten skulle deles med en tredje person. Det er etter nemndas vurdering ikke noe som underbygger Sabra Tours påstand om at dette var på frivillig basis.

Klagerne har gitt en detaljert beskrivelse av det videre hendelsesforløp.

Nemnda legger klageres opplysninger til grunn. Nemnda er enig med klagerne i at det var uakseptabelt å bli påtvunget en tredje person i suiten. Nemnda finner det videre sannsynlig at reiselederen ikke fulgte opp problemene på en tilfredsstillende måte.

Nemnda er ikke enig med Sabra Tours i at innkvarteringen i familiesuiten er å anse som en oppgradering. Innkvarteringen førte tvert om til redusert utbytte av ferien pga den usikkerheten det innebar samt at mye av oppholdet dreide seg om bosituasjonen.

Det er noe uklart for nemnda når klagerne fikk flytte inn i et dobbeltrom.

Partene synes videre uenige om dette rommet var i Gloria Golf Hotell & Resort. Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at klagerne fikk flytte til et dobbeltrom på Gloria Golf Hotell & Resort etter en, muligens to dager. Nemnda legger videre til grunn at dette rommet i utgangspunktet var i overensstemmelse med det avtalte.

Klagerne har opplyst rommet var innrøkt. Dette forholdet ble imidlertid ikke tatt opp med reiseleder. Turarrangør fikk følgelig ikke anledning til å avhjelpe dette, og forholdet gir da ikke grunnlag for prisavslag i ettertid.

Nemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 3.000 for problemene første del av ferien samt den mangelfulle reiseledertjenesten.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 3.000.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser

Eva Pettersen, Ving Norge AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser, Eva Pettersen, Ving Norge AS.

*opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstiltfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*