

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard m.m, Bulgaria.

Dato

06.02.2013

Saksnummer

88/12

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 5

Reisens pris: kr 38.273,-

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard m.m, Bulgaria.

Klager anfører at en uke etter ankomst merket de at det var en vannskade i leiligheten ved at det kom opp vann og fuktighet gjennom gulvet, først ved den ene verandaen og etter hvert også i stua og kjøkkenet. En vaktmester fra hotellet ble tilkalt, men intet ble gjort. Klager forsøkte deretter forgjeves å ringe det Apollo-nummer han hadde fått oppgitt, men fikk beskjed om at nummeret ikke var i bruk. Dagen etter sendte han sms til samme nummer og fikk nå kontakt.

Apollo sa at de måtte bytte rom, men i resepsjonen sa de at det var fullt. Apollo sa da at de måtte bytte hotell, men da det nå bare var 2 netter igjen og de var 9 personer (3familier) sammen på hotellet, var det ikke aktuelt. Resultatet var at 5 personer bodde i stue og kjøkken med vann på gulvet i en hel uke.

Klager har også tatt opp kvaliteten og service ved frokostserveringen, dårlig varmtvannskapasitet, at det bare var 2 stoler til 5 personer på terrassen o.a.

Apollo har henvist til at klagers problemer med å få kontakt med deres lokale representant dels skyldes misforståelse vedrørende telefonnummer og dels tekniske problemer med internett fordi sms-meldingene går over nettet.

Når det gjelder selve det påklagede forhold, fremgår det av rapporten fra reisemålet at Apollos reiseleder har oppfattet henvendelsen slik at den gjaldt klage over at de hadde brukt lang tid på å svare på sms. Reiseleder oppfattet ikke at de ønsket hjelp til noe eller at han skulle kontakte hotellet.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag hvis de ikke avhjelpes innen rimelig tid etter at turarrangør har blitt informert om manglene.

At vann kommer opp gjennom gulvet i leiligheten er en mangel som i utgangspunktet berettiger prisavslag. Det er imidlertid en forutsetning at den reisende informerer turarrangør om problemet slik at denne får anledning til å avhjelpe mangelen.

I dette tilfelle opplyser klager at han ikke greide å få kontakt med Apollos representant. Årsaken til dette var imidlertid at han benyttet et nummer som Apollo allerede 3. juli, dagen etter ankomst, hadde opplyst at skulle brukes til SMS-kontakt. Først 11. juli sender klager en SMS til dette nummer og opplyser at han har to klager på hotellet som han skulle ha tatt opp. Han får da tilbud om å bytte rom, men avslår dette fordi det bare er to dager til hjemreise. Under disse omstendigheter finner Reklamasjonsnemnda ikke grunnlag for å anbefale prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Hanne Åsell, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.