

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Egypt, Sharm El Sheikh, hotell Royal Grand Azure, 11. - 25. oktober 2010. Krav om prisavslag grunnet mangelfullt rom.

### Dato

..

### Saksnummer

31/11

### Tjenesteyter

Detur Norway AS

### Klager: X

### Turarrangør: Detur Norway AS

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: 24.000

### Saken gjelder:

Reise til Egypt, Sharm El Sheikh, hotell Royal Grand Azure, 11. - 25. oktober 2010. Krav om prisavslag grunnet mangelfullt rom.

### Klagerne har i det vesentlige anført:

Ved bestilling av reisen på Ticket reisebyrå opplyste klagerne at de skulle på bryllupsreise. Ved ankomst hotellet sa de også at de var på bryllupsreise, og at de gjerne ville ha et fint rom. I katalogen var det bilder av rommene som skulle være superior-rom. Det var ingen andre alternativer.

Klagerne fikk et helt annet rom enn det som var avbildet i katalogen.

Neste morgen våknet klagerne kl 06.30 av barn som hoppet på trampoline rett nedenfor rommet. Dette gjentok nesten hver eneste morgen i 14 dager.

Det var en barnepark i etasjen under klagerne rom, og det var støy fra lekende barn hele dagen.

En uke etter at klagerne ankom, gikk de til Deturs representant som var innom om morgenen og spurte om hun kunne hjelpe klagerne med å bytte rom.

Guiden kontaktet resepsjonen, og klagerne fikk beskjed om å komme tilbake kl 16 for å se om noe var blitt ledig. Deturs representant sa seg fornøyd med dette og klagerne avtalte ikke

noe videre med henne. Klagerne gikk tilbake til resepsjonen kl 16.00 og fikk vite at alt var fullt. Klagerne ble ikke kontaktet igjen av Deturs representant.

Detur har i klageomgangen kommet med direkte usannheter om at Deturs representant hadde bedt klagerne kontakte henne neste dag. Klagerne fikk aldri hennes telefonnummer og tre dager senere var klagerne med snorkletur med henne som reiseleder, og hun nevnte ikke bytte av rom med ett ord.

Klagerne mener Detur har drevet villedende markedsføring av hotellet da de kunne vise flotte store rom i sin katalog, og at det kun var ett alternativ for rom som man da får inntrykk av er store og flotte.

Klagerne krever kompensasjon.

### **Detur har i det vesentlige anført:**

Klagerne var i kontakt med Deturs guider en uke etter ankomst. Første ved dette oppmøtet ble Deturs representanter kjent med kundens ønske om å bytte rom.

Det ble avtalt at Deturs guider skulle ta opp forholdet med hotellet og avtalte at kunden skulle komme tilbake til Detur dagen etter hvis de ikke hadde fått byttet rom.

Detur fikk ingen informasjon fra kunden og oppsøkte derfor deres rom dagen etter første kontakt, men kunne ikke opprette kontakt. Etter romlisten fra hotellet kunne Detur se at det ikke var byttet rom, så representanten la igjen beskjed om at klagerne skulle ta kontakt neste dag. Detur oppnådde ikke kontakt med kunden.

Kunden påstår at de ikke har fått superior rom som bestilt. Det er verifisert med hotellet at romnummer 15106 er den bestilte romtype.

Detur finner ikke å kunne imøtekomme klagers krav.

### **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.

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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne ikke tok kontakt med Detur før etter en uke. Partene er enige om at klagerne ikke fikk bytte rom, men er for øvrig uenig om det videre hendelsesforløp.

Nemnda kan ikke se bort fra at dette skyldes en misforståelse. Det synes videre på det rene at klagerne ikke på nytt tok saken opp med Detur.

Det foreligger sparsomt med opplysninger om det tildelte rom. Detur anfører at det er et superior rom, mens klagerne opplyser at rommet var mindre enn det som er vist i katalogen.

Det er vanskelig for nemnda å ta stilling til dette ut fra de foreliggende opplysninger. For så vidt angår støyen fra lekeplassen, fremgår det av katalogen at hotellet har barnepark og lekeplass. Klagerne måtte således kunne være forberedt på at de kunne få et rom der de kunne ble berørt av dette.

Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold i sitt krav om kompensasjon. Nemnda viser til at det er uklart om klagerne fikk rom i strid med det avtalte. Problemet ble uansett ikke tatt opp med Detur før etter en uke, og det kan synes som om det i oppfølgingen av denne har oppstått en misforståelse. Klagerne gjorde ikke noe for å avklare dette.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. 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

Helga Hermansen, Star Tour AS

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser, Helga Hermansen, 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.*