

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Egypt, Hurghada, hotell Makadi Heights, 17. mars - 3. april 2010. Krav om prisavslag grunnet mangler ved hotellet m.v.

### Dato

..

### Saksnummer

79/10

### Tjenesteyter

Atlantis Reiser - Egypt Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Atlantis Reiser - Egypt Reiser AS**

**Antall reisende: 4**

**Reisens pris: nok. 48.000**

### Saken gjelder:

Reise til Egypt, Hurghada, hotell Makadi Heights, 17. mars - 3. april 2010.

Krav om prisavslag grunnet mangler ved hotellet m.v.

### Klager har i det vesentlige anført:

Hotellet holdt ikke den standarden klagerne var lovet og hadde betalt for.

Hotellet holder etter klagers vurdering kun 3-4 stjerner - ikke 5.

Hotellet trenger generelt vedlikehold.

Hotellet var overfylt. Det var ca 1 800 gjester. Klager vil anta at opprinnelig kapasitet er maks 1 500. Dette førte til kaotiske måltider. Under alle måltidene manglet det bordplass, bestikk og kopper. Grillmat var det nesten umulig å få tak i.

Dukene var ikke rene, og møblene var godt slitt og møkkete.

Det var fullt ved bassengene. Det var en kamp om morgenen for å få tak i solsenger både ved bassengene og ved sjøen.

Minibanken på hotellet hadde en begrensning på 600 egyptiske pund.

Klagerne ble belastet med et gebyr på kr 35 per uttak. Klager hadde 18-20 uttak. Ekstraavgiftene kreves erstattet.

Da klagerne skulle reise hjem ble turen 24 timer forsinket. Av denne grunn tok Egypt Reiser beslag i klagerne dokumenter og booket dem fra Kairo til Bergen billettløst.

Klagerne krever prisavslag.

Det vises for øvrig til klagers brev/mailer.

### **Atlantis Reiser/Egyptreiser har ikke avgitt uttalelse til nemnda.**

Til klager har Atlantis Reiser i det vesentlige anført:

Hotellet er klassifisert til 5 stjerner av turistministeriet i Egypt.

Atlantis Reiser har satt det til 4+ i sin katalog. Atlantis Reiser har selv testet hotellet, og har hatt gode tilbakemeldinger på hotellet fra gjestene.

Hotellet er i henhold til beskrivelsen. At det til tider kan mangle diverse glass og bestikk under måltider, må beklages. Dette må tas opp med hotellet, slik at de kan få gjort noe.

Atlantis Reiser tviler ikke på klagers uttakskostnader. Dette er imidlertid vanlig i alle bankfilialer verden over.

Atlantis Reise ble ikke informert om at klagerne ble forsinket ett døgn i Kairo.

Atlantis Reiser avviser klagers krav. Det vises for øvrig til Atlantis Reiser

### **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.

Klassifisering av et hotellanlegg foretas av turarrangør etter en sammenligning med hotellene på reisemålet. Ved klassifiseringen foretar man en helhetsvurdering av hotellet, dets beliggenhet, fasiliteter, rommens beskaffenhet m.v.

Det er ikke uvanlig at turarrangørs klassifisering avviker fra turistmyndighetenes klassifisering i det vurderingskriteriene kan være forskjellig. Nemnda har ikke eget kjennskap til hotell Serenity Makady. På bakgrunn av de foreliggende opplysninger har nemnda imidlertid ingen innvendinger mot valgt klassifisering.

På et stort all inclusive hotell vil det lett oppstå køer i forbindelse med matservering. Man må imidlertid kunne forvente at hotellet har kapasitet til en rimelig avvikling av måltider m.v. Den beskrivelse klager har gitt tilfredsstillende ikke dette minimumskravet. Nemnda forstår Atlantis Reiser slik at de bestrider denne, jf bl.a. at Atlantis Reiser har god tilbakemelding på hotellet fra andre gjester. Det er vanskelig for nemnda å ta stilling til spørsmålet ut fra de foreliggende opplysninger.

På et stort hotell må man også være forberedt på at det kan bli trangt rundt bassengene m.v. Nemnda finner ikke sannsynliggjort at forholdene var dårligere enn klager måtte være forberedt på.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at det var beløpsmessige begrensinger på kontantuttak i minibankene på hotellområdet samt at det påløp gebyr ved uttak. Nemnda har forståelse for klagers irritasjon vedrørende dette. Nemnda forstår det imidlertid slik at klager ble kjent med dette under oppholdet. Det var videre vanlige minibanker i Hurgada uten begrensninger og tilsvarende gebyrer. Det er ikke opplyst noe om minibankene på hotellet i Atlantis Reisers brosjyre, og nemnda er av den oppfatning at minibankenes begrensninger/gebyr ikke er å anse som en mangel ved pakkereisen.

Atlantis Reiser har ikke bestridt klagers opplysninger om at klagerne kom hjem 24 timer forsinket. Nemnda legger etter dette klagers opplysninger til grunn.

Forsinkelsen er å anse som en mangel, jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 8.2. f) V. Dette gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2. Prisavslaget anbefales satt til kr 1.000 per person.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et samlet prisavslag på kr 4.000.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

Helga Hermansen, Star Tour AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia AS, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*