

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Egypt, Makadi, hotell Sunwing Waterworld Resort Makadi Beach, 8. - 22. august 2011. Krav om prisavslag grunnet uferdig hotell.

Dato

05.01.2012

Saksnummer

244/11

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: kr 22.225

Saken gjelder:

Reise til Egypt, Makadi, hotell Sunwing Waterworld Resort Makadi Beach, 8. - 22. august 2011. Krav om prisavslag grunnet uferdig hotell.

Klager har i det vesentlige anført:

Den 14. juli, under tre uker før avreise, ble klagerne kontaktet av Ving per e-post der de informerte om at hotellet klagerne skulle reise til ikke ville bli ferdig grunnet manglende interiør. Klagerne fikk tilbud om å booke seg om til søsterhotellet, Makadi Palace. Klagerne ble fortalt at dette var et fem-stjerners hotell og skulle holde samme standard som Waterworld Resort. Som plaster på såret ville klagerne få tilgang til alle restauranter og barer som tilbyr all inclusive på Makadi Palace, Grand Makadi og Makadi Spa, samt en kompensasjon på kr 1.000 per barn og kr 2.000 per voksen. Det ble samtidig opplyst at familiebasengområdet på Waterworld Resort ville være i drift, og at klagerne ville få benytte dette selv om de var innlosjert på nabohotellet.

Alternativt kunne klagerne avbestille reisen eller endre reisemål uten gebyr.

Grunnet kort tid til avreise, fant klagerne det vanskelig å avbestille reisen.

Klagerne valgte å takke ja til Vings tilbud om å bo på Makadi Palace ettersom de ble lovet tilgang til badelandet ved Waterworld Resort.

Den 5. august ble klagerne igjen kontaktet av Ving per e-post der de informerte om at det lille badelandet og familiebassengene ikke ville bli ferdig til klagernes ankomst likevel, men dette ville sannsynligvis være klart til bruk i løpet av den første uken av klagernes opphold.

Klagerne fikk på nytt tilbud om å avbestille reisen. Ettersom klagerne reiste med barn var det uaktuelt å avbestille reisen uten å kunne få tilsvarende reise et annet sted, og alt var nå utsolgt. Klager mener at Ving må ha utnyttet dette spekulativt da Ving måtte ha visst at verken Waterworld Resort eller bassengområdene ville bli ferdige i tide.

Hotell Makadi Palace holdt heller ikke det Ving hadde lovet. Området var slett ikke femstjerners. Hotellet var overbooket. Det var kamp om solstoler og om å få noe å spise og drikke. Bassengområdet var møkkete. Det ble observert rotter og mus ved solsengene og ved restauranten.

Møblene i leiligheten var slitte og rengjøringen var ikke bra.

De første tolv dagene av oppholdet ble alle i reisefølget plaget med underlige bitt. Klagerne oppdaget til slutt hundrevis av veggdyr/lus og egg. Klagerne fikk da bytte leilighet.

Ferien ble en enorm skuffelse.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Ving har fått en del spørsmål om hvordan Ving kunne regne med at

Sunwing Waterworld Makadi skulle bli ferdig til ankomst, og med fasit i hånden kan Ving bare beklage at de vurderinger som er gjort har vist seg ikke å holde.

Ving hadde løpende dialog med hotellets ledelse og entreprenøren.

I tillegg til komplikasjonene i forbindelse med urolighetene i Egypt oppstod det forsinkelse av vareleveranser. Dette kunne ikke Ving forutse, og dessverre førte forsinkelsene til at de rom som skulle åpne først ikke kunne ferdigstilles som fastsatt. I månedsskiftet juli/august skulle det vise seg at fasilitetene på nabohotellet

Makadi Spa ikke ble ferdig som forutsatt, og hvor deres gjester ble henvist til å benytte øvrige områder på Makadihotellene. Dette førte til stor trengsel, og at det ble alt for få solsenger. Dette var ikke Ving kjent med på forhånd ved at Ving ikke selv har gjester i denne delen av hotellet. Til siste skulle det vise seg å oppstå problemer med installasjoner i bassengområdets maskinrom på Sunwing Waterworld, og som førte til at vannlandet på Sunwing som først skulle åpne, dessverre ikke ble klart.

Det er noen år siden Makadi Palace ble bygget, og det kan derfor ikke sammenlignes med et helt nybygget anlegg. Ving har likevel god erfaring med anlegget og har fått god tilbakemelding fra tidligere gjester. Ving har vanskelig for å se at innkvarteringen på Makadi Palace generelt skulle ha vært dårligere enn utlovet kategori, men forstår at oppholdet ble påvirket av driftsproblemer.

Vings representanter ble ikke gjort kjent med at klagerne hadde problemer med innkvarteringen. Ving avviser at det var lus på hotellet. Ving har heller ikke fått tilbakemelding

om mus eller rotter i anlegget. Da det kom tilbakemelding om dette ble det straks satt ut feller i området.

Klagerne er tidligere gitt en kompensasjon for at de ikke fikk innkvartering som avtalt. Etter en samlet vurdering av saken tilbyr Ving en ytterligere kompensasjon av prisen klagerne har betalt etter at kompensasjonen de tidligere har fått er trukket fra.

Dette utgjør kr 5.565.

Nemnda bemerker:

Det var en mangel ved reisen at klagerne ikke fikk bo på Sunwing Waterworld Resort som avtalt.

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.

Dersom pakkereisen har vesentlige mangler, og formålet med pakkereisen av den grunn blir vesentlig forfeilet, kan den reisende heve reisen og kreve innbetalt beløp tilbake etter pakkereiseloven § 6-3.

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 søkt avhjulpet ved innkvartering på Makadi Palace.

Partene er enige om at avhjelpen ikke var tilfredsstillende.

Det er nemnda enig i. Makadi Beach er ikke nytt og har ikke de samme fasiliteter som Waterworld. Forholdene på Makadi Palace synes også sterkt preget at hotellet var fullt og at det var driftsproblemer ved Makadihotellene.

Waterworld Resort var langt fra ferdig da klagerne påbegynte sin ferie.

Vings vurderinger av forholdene forut for reisen viste seg således å være feil.

Årsakene til dette synes å ha vært flere, og nemnda er enig med klagerne i at det er vanskelig å forstå at Ving ikke på et vesentlig tidligere tidspunkt innså at hotellet ikke ville kunne åpne til planlagt tid. Nemnda har på den annen side ikke grunn til å tro at dette skyldtes annet enn feilvurderinger/mangelfull innhenting av informasjon.

Ving hadde ikke selv noe å tjene på å sende gjestene til et uferdig hotell eller innkvartere gjestene på et annet hotell. Tvert i mot.

Nemnda er av den oppfatning at det ikke er grunnlag for refusjon av reisens pris. Selv om mangelen må anses som vesentlig, er det ikke grunn til å anta at formålet med reisen i det vesentlige ble forfeilet. Klagerne har rett til et forholdsmessig prisavslag, og nemnda anbefaler et prisavslag på 1/3 av reisens pris.

Så vidt nemnda forstår, fikk klagerne forut for reisen refunder 5.000 kroner.

Ving har i tillegg tilbudt/utbetalt kr 5.565. Samlet sett utgjør dette mer enn 1/3 av reisens opprinnelige pris, og nemnda finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis ytterligere prisavslag/kompensasjon. Dersom ikke hele det lovede beløp er utbetalt, anbefales det gjort. Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og turarrangørenes representanter, finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis ytterligere prisavslag/kompensasjon.

Dersom ikke hele det lovede beløp er utbetalt, anbefales det gjort.

Nemndas mindretall, forbrukernes representanter, er av den oppfatning at prisavslaget bør settes til halvparten av reisens pris.

På bakgrunn av flertallets vurdering, traff nemnda slikt

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis ytterligere prisavslag/kompensasjon.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Lund-Eriksen, Star Tour AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, 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.