

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Egypt, Sharm el Sheikh, Nabq, hotell Park Inn, 28. desember 2010 - 11. januar 2011. Krav om prisa slag grunnet stengt strand som følge av haiangrep.

Dato

26.09.2011

Saksnummer

100/11

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: 33.228

Saken gjelder:

Reise til Egypt, Sharm el Sheikh, Nabq, hotell Park Inn, 28. desember 2010 - 11. januar 2011. Krav om prisa slag grunnet stengt strand som følge av haiangrep.

Klager har i det vesentlige gjort gjeldende:

Siden hotellene i Nabq, og Sharm el Sheikh generelt, markedsføres med snorkling og bading, mener klagerne at Apollo burde ha forstått at snorkling og bading var formålet med å lege ferien hit.

Ved ankomst flyplassen fikk klagerne orientering om at det kunne være restriksjoner ved noen hoteller, med de hadde ingen informasjon om hvilke hoteller det gjaldt.

Stranden utenfor klagerne hotell var stengt. Klagerne ba om å få bytte til et hotell med åpen strand. Dette kunne ordnes dersom klagerne betalte for det.

Det var ikke aktuelt.

Klagerne fikk en mangelfull ferie. De krever et prisavslag på kr 15.000.

Apollo har i det vesentlige anført:

Hai i Rødehavet forekommer fra tid til annen, men det er sjelden de angriper mennesker. Når det skjer, er det selvsagt utenfor hotellenes og reisearrangørenes kontroll, men det gir ikke

grunnlag for å innstille reisen i sin helhet fra reisearrangøren av denne grunn. At stranden blir midlertidig stengt gir heller ikke grunnlag for å bytte hotell uten å betale den kostnaden dette medfører.

De ulike hotellene ble pålagt av egyptiske myndigheter å sette i verk egne sikkerhetstiltak. Dette innebar blant annet at det skulle være tårn med badevakt på stranden, og områder som ble ansett for å være sikkert skulle merkes.

Det tok noe tid før hotellene fikk dette på plass.

Apollo ser at klagerne burde ha fått informasjon om forholdene i Nabq i forkant, slik at de kunne være forberedt på situasjonen. Apollo forstår ulempen og har gitt en kompensasjon på totalt 3.500 kroner.

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. Det samme gjelder avvik i naturgitte forhold som arrangøren verken hadde kjennskap til eller burde ha kjennskap til eller herredømme over. 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 et avvik fra det avtalte at stranden utenfor klagerens hotell var stengt.

Avviket skyldtes naturgitte forhold. Reisen ble bestilt i august 2010.

Dette var før haiangrepet. Avviket regnes således ikke som en mangel ved reisen.

Turarrangør skal snarest mulig opplyse om forhold han forstår, eller bør forstå, har betydning for den reisende, jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 7.1.

Dette ble ikke gjort. Nemnda er enig med partene i at Apollo burde ha informert om situasjonen i forkant. Selv om det var kjent gjennom oppslag i media at strender var stengt pga. haiangrep, var det behov for klagerne å bli kjent med forholdene utenfor deres hotell.

Nemnda er av den oppfatning at klagerne har rett til prisavslag for manglende informasjon. Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale prisavslag ut over det Apollo har gitt.

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

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Lund-Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Lund-Eriksen, Star Tour AS, Eva Pettersen, Ving Norge 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.