

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Hurghada, Egypt.

### Dato

21.05.2013

### Saksnummer

267/12

### Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Star Tour AS**

**Antall reisende: 6**

**Reisens pris: kr 67.000,-**

### Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Hurghada, Egypt.

**Klager anfører at det første de fikk beskjed om av Star Tours guide da de ankom hotellet, var at 8 av 10 gjester pleide å bli syke og at de derfor straks måtte oppsøke hotellets lege hvis de ble syke. Det ble de - 5 av de 6 i reisefølget ble syke i flere dager og måtte ha intravenøs behandling, sprøyte og antibiotika.**

I denne perioden kunne de ikke benytte seg av all inklusive. Det burde ha vært gitt info om dette på forhånd.

De hadde betalt for 1 liter vann på rommet hver dag. Det fikk de bare i 6 av 14 dager. Stranden ved hotellet var også ekstremt dårlig og lignet ikke på bildene.

Det var ikke mulig å bade der. Klager krever 50 % av reisens pris.

**Star Tour henviser til at bakteriefloraen er annerledes enn i Norge og derfor gir guidene informasjon på informasjonsmøtene om dette fordi de opplever at enkelte gjester ikke oppsøker lege når de får magesyke. Som turoperatør er de ikke ansvarlig verken for at kunden har blitt syk eller for at de ikke ble forhåndsinformert om annen bakterieflora i utlandet. Star Tour har tilbudt kompensasjon for manglende vann med kr.1.500,- per bestilling eller alternativt reisegavekort på kr.2.000,-.**

### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag.

Hvis det på et hotell er så uhygieniske forhold at gjester av den grunn blir syke, kan det foreligge en mangel ved reisen som gir grunnlag for prisavslag.

Det er ingen opplysninger som sannsynliggjør at det var situasjonen i dette tilfelle, og det er heller ikke påstått av klager. Klager har derimot presisert at grunnlaget for klagen er at det ikke ble forhåndsinformert om at så mange som 8 av 10 får mageproblemer ved reise til Egypt. Etter reklamasjonsnemndas oppfatning gir ikke slik manglende forhåndsinformasjon grunnlag for krav om prisavslag.

Det må anses alminnelig kjent at magesykdom ofte forekommer i sydlige land og i noen land oftere enn i andre. Nemnda forstår guidens «opplysning» om 8 av 10 gjester mer som en kraftig - og noe uprofesjonell - påminnelse om å være forsiktig og oppsøke lege om uhellet er ute.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Christine Tang, Detur Norway 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.*