

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder reise til Egypt, Sunwing Waterworld Resort, Makadi Beach - hotell som ikke var ferdig.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

236/11

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: kr 18.080

Saken gjelder:

Saken gjelder reise til Egypt, Sunwing Waterworld Resort, Makadi Beach - hotell som ikke var ferdig.

Klager anfører at da de bestilt plass, var hotellet lovet åpnet 1. august.

30. juni mottok de reisedokumentene og 14. juli får de beskjed om forsinkelse og tilbud om annet hotell - Makadi Palace.

Ving garanterte for standarden der, og de ville få tilgang til vannparken med vannlekeland og familiebassengområde. Det var umulig å endre på ferien på det tidspunktet. Tre dager før avreise får de beskjed at vannlandet ikke er ferdig.

Standarden på Makadi Palace var ikke bra. Umulig å få plass på restaurantene, restaurant og bassengområdet var tilholdssted for mus/rotter, dårlig rensing av vann i bassenget etc.

Klager krever full kompensasjon av hele reisen.

Nemnda bemerker:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser har mottatt flere klager med krav om prisavslag som følge av at Sunwing Waterworld Resort ikke ble ferdigstilt slik at gjestene måtte innkvarteres på Makadi Palace. Nemnda har bl a tidligere behandlet sak nr 244/11 (PRKN-2011-244) som

gjelder dette forhold. Nemnda la der til grunn at klager hadde fått en reise med vesentlige mangler. Manglene ble ikke tilfredsstillende avhjulpet.

Ving hadde utbetalt et prisavslag på noe over 1/3 av reisens pris.

Ved vurderingen av prisavslaget størrelse delte nemnda seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, nemndas leder og turarrangørenes representanter, fant ikke grunnlag for å anbefale prisavslag ut over det som var utbetalt. Mindretallet, forbrukernes representanter, var av den oppfatning at prisavslaget burde settes til halvparten av reisens pris.

Vedtaket i sak nr. 244/11 vedlegges til orientering.

Nemnda finner ikke grunnlag for annen anbefaling i denne saken.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis et prisavslag tilsvarende 30 % av reisens pris.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske Amisol AS

Hanne Åsell, Star Tour AS.

Se sak nr. PRKN-2011-244.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske Amisol AS, Hanne Åsell, 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.