

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder klage på forhold på hotell, Hurghada, Egypt.

### Dato

25.09.2012

### Saksnummer

65/12

### Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Star Tour AS**

**Destinasjon: Egypt**

**Antall reisende: 4**

**Reisens pris: 15.414,-**

**Tidspunkt: 020212 - 090212**

### Saken gjelder:

Saken gjelder klage på forhold på hotell, Hurghada, Egypt.

**Klager anfører at de opprinnelig ikke hadde bestilt all inklusive, men at de ønsket oppgradering til dette da de ankom om kvelden med sultne barn.**

Hotellet kunne ikke foreta oppgraderingen da dette måtte gjøres av reiseoperatør dagen etter. De ble da i tillegg belastet med 300 egyptiske pund for buffet ankomstkvalden - i realiteten for 3 rundstykker til barna.

Internett ble bestilt på hotellet; det var dyrt, tregt og dårlig.

Klagers hovedpunkt er at hotellet var lite barnevennlig.

Barnebassenget ved aktivitetspoolen var kaldt. De begynte derfor å bruke barnebassenget i den stille sonen. Der fikk de etter en stund henvendelse fra en hotellrepresentant om at en dame hadde klaget over at barna bråkte.

Det var ellers opplyst at det var lekeplasser i området, men 2 av 3 lekeplasser tilhørte barneklubber og derfor var det ofte bare 1 lekeplass tilgjengelig for andre barn og den lå uheldig til. Bamsen som skulle komme, så de bare første dagen.

Klager ønsker prisavslag og tilbakebetaling av 300 pund.

**Star Tour har anført at internett i Egypt er langsom og kan bare anvendes i poolområdet, i lobby og i barene. Hotellet pleier å informere om dette, og hvis klager hadde tatt kontakt med Star Tours guide ville de også fått beskjed.**

Hotellet er nøye på at det er stille ved den stille poolen. I dette tilfelle ble klager feilaktig kontaktet om bråk - det viste seg å være en russisk gjest som var årsaken til klagen.

Det gis omfattende informasjon om hva all inklusive omfatter. I tillegg er Star Tours guide alltid i området. Bamsen er til stede 6 dager i uken 15-30 minutter.

Det pleier ikke være noe problem å treffe den. De to lekeplassene som anvendes av barneklubber, er opptatt fra kl. 1000 - 1200 og kl. 1400 - 1600. Utenom disse tidene er alle velkomne til lekeplassene.

Star Tour har refundert kr. 4.000,- som prisavslag.

#### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. Opplysninger i kataloger og hotellomtaler på nettet er en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

For at turoperatør skal kunne avhjelpe en mangel, er det nødvendig at den reisende informerer om mangler.

Når det gjelder internettforholdene, er det ikke gitt opplysninger på nettet eller i hotellbeskrivelsen som er i strid med de faktiske forhold. På dette punkt foreligger det derfor ingen mangel.

Den klage på støy fra barna ved bassenget som klager fikk henvendelse om, viste seg å være en ren misforståelse da klagen ikke gjaldt klagers barn, men en annen gjest. Nemnda kan ikke se at denne feilen utgjør noen mangel som kan begrunne et prisavslag. Heller ikke de øvrige punkter når det gjelder manglende barnevennlighet er etter nemndas syn noen mangel i pakkereiselovens forstand. Verken det forhold at 2 av de 3 lekeplassene tidvis var opptatt av barneklubber eller at de ikke traff bamsen mer enn den første dagen - den var etter det opplyste til stede 5-6 ganger i uken - utgjør en mangel i forhold til avtale og forutsetninger.

Når det gjelder kravet om tilbakebetaling av 300 egyptiske pund, anser nemnda dette dekket av Star Tours tilbud om kr.4.000,- som allerede er utbetalt.

Nemnda finner ikke at det er grunnlag for noen kompensasjon utover dette.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis ytterligere kompensasjon. Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet  
Solveig Kohagen, Ving Norge AS  
Unn Vestad, Tyrkiareiser AS.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge AS, Unn Vestad, Tyrkiareiser 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.*