

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder uferdig hotell og mangler, Makadi Beach, Hurghada.

Dato

26.09.2012

Saksnummer

322/11

Tjenesteyter

Ving Norge As Turarrangør: Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge As

Antall reisende: 3

Reisens pris: 18.323,-

Saken gjelder:

Saken gjelder uferdig hotell og mangler, Makadi Beach, Hurghada.

Klager anfører at han kjøpte feriereisen til et hotell som viste seg ikke å være ferdig. De ble omplassert til et annet hotell med løfte om å kunne benytte et lite badeland i nærheten, men dette viste seg å ikke bli ferdig. Standarden på hotellet de fikk, var heller ikke bra - bl.a. dårlig service og dårlig mat, farlig basseng, mye mygg etc.

Ving har vist til den generelle redegjørelse som har blitt gitt tidligere vedrørende det uferdige hotellet og de øvrige problemene på Makadi Beach.

De gjestene som ble mest berørt, har fått tilbud om 30% prisavslag.

Flere forhold var utbedret da klager i denne saken bodde der og Ving har derfor tilbudt en kompensasjon på kr. 1.000,- per person i tillegg til det som ble betalt før avreise.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, pakkereiseloven § 6-1 - Mangler gir grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid. Reklamasjonsnemnda har mottatt en rekke klager vedrørende forholdene på Makadi Beach. Klagepunktene har i det vesentlige vært sammenfallende, både det forhold at det ble solgt en reise til et hotell som klagerne mener Ving måtte ha forstått ikke var ferdig

bygget og manglende standard på det alternative hotellet som ble tilbudt. Nemnda har anbefalt et prisavslag på 30%, som så vidt vites har blitt fulgt i disse sakene. Sak nr. 244/11 (PRKN-2011-244) vedlegges til orientering.

Nærværende sak atskiller seg fra de tidligere sakene ved at Ving hadde iverksatt en del tiltak for å bedre på forholdene på det hotellet hvor gjestene ble innkvartert. Nemndas flertall forstår det slik at klagers hovedpunkt er at det lille badelandet, som Ving så sent som 14/7 opplyste at ville være klart til bruk, likevel ikke var ferdig. Det fikk klager beskjed om bare 2 dager før avreise.

De måtte benytte et badeland som lå 15 min busstur unna.

Klager fikk utbetalt kr. 5.000,- i kompensasjon for bytte av hotell og er nå tilbudt ytterligere kr. 3.000,- som kompensasjon for mangler ved det nye bosted.

Etter en helhetsvurdering finner nemnda at dette er en passende kompensasjon.

Mindretallet, forbrukernes representanter, er av den oppfatning at de tiltak som har blitt satt i verk ikke har bedret forholdene i vesentlig grad, samt at oppholdet fant sted i deler av samme tidsrom som i sak 244/11.

Mindretallet mener derfor at dette vedtaket må legges til grunn og at klager har krav på et prisavslag på 50 %.

På bakgrunn av flertallets vurdering, traff nemnda slikt:

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det ytes kompensasjon utover de kr.3.000,- som er tilbudt.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske Amisol AS

Helga Hermansen, Star Tour AS

Se PRKN-2011-244.

Nemndas representanter

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