

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Egypt, Hurghada, hotell Siva Grand Beach. Mas om penger og tips m.v.

Dato

15.06.2010

Saksnummer

278/09

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: 42.000

Saken gjelder:

Reise til Egypt, Hurghada, hotell Siva Grand Beach. Mas om penger og tips m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne valgte Siva Grand Beach i Hurghada/All inclusive. Det var et svært bevisst valg. Klagerne liker å bo bra, og de ønsket All inclusive for å ha alt tilgjengelig og for å slippe alle «småbetalinger».

På Siva Grand Beach opplevde klagerne et stort mas om penger hele veien.

Hver minste ting ble forsøkt utnyttet i økonomisk henseende.

Ving sier at man må påregne dette. Det er ikke korrekt. Klagerne har tidligere bodd på All inclusive anlegg både i Egypt og Tyrkia, og har ikke opplevd tilsvarende.

Det er greit at det er slik ute i gatene, men ikke på et hotell av en slik standard og dertil med all inclusive.

Det som skulle være en avslappende ferie ble opplevet som et sammenhengende mas. Klagerne ber om refusjon av det de betalte for reisen.

Det vises for øvrig til klagernes brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Det er ikke uvanlig at hotellene forsøker å selge ulike arrangementer, mat og drikke som ikke inngår i avtalen om all inclusive.

I følge Vings representanter har ikke forholdene med hensyn til driks endret seg de siste årene. Det er vanlig, og har vært det over tid, og skjer på alle hotell.

Ving har i den anledning valgt å ta inn informasjon om dette i «Reisemålsfakta» på Vings nettsider og i permen på hotellet og i velkomstheftet. Der fremgår det at driks forventes for den minste tjeneste. Ving har også valgt å informere om hvilke nivåer som er relevante for de forskjellige servicegruppene.

I følge rapporten fra hotellet ble de kontaktet etter en uke av oppholdet.

Hotellet forteller at klager etter dette ble fulgt opp, noe klagerne ved avreise ga uttrykk for at de satt pris på.

Dersom tiltak treffes etter at klage er fremsatt, vil ikke kompensasjon være berettiget i henhold til reisevilkårene. Ving har likevel besluttet å gi en kompensasjon på kr 1.000 per suite for at renholdsrutinene ikke fungerte tilfredsstillende.

Det vises for øvrig til Vings brev.

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. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jf pakkereiseloven § 6-2.

Har pakkereisen vesentlige mangler og formålet med pakkereisen av den grunn blir vesentlig forfeilet, kan den reisende heve reisen og kreve innbetalt beløp tilbake etter pakkereiseloven § 6-3. Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre / enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

Selgere er pågående i Egypt, og nemnda er av den oppfatning at man må være forberedt på at denne del av denne kulturen også finnes innen All inclusive anlegg. Dette gjelder så vel for salg av ting som ikke inngår i all inklusive tilbudet samt forventninger om tips.

Nemnda er av den oppfatning at klagerne i det vesentlige har fått opphold som avtalt. Ting som ble påpekt synes i det vesentlige å ha blitt avhjulpet raskt.

Etter nemndas vurdering foreligger det i denne saken ikke grunnlag for refusjon av reisens pris eller for prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Mari Lauritzen, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Mari Lauritzen, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia AS, Vigdis Lund Eriksen, 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.