

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Egypt, Sharm el Sheikh, hotell Sharm Club, 14. - 21. januar 2011. Krav om prisavslag grunnet manglende sandstrand.

Dato

..

Saksnummer

33/11

Tjenesteyter

Amisol AS

Klager: X

Turarrangør: Amisol AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: 18.910

Saken gjelder:

Reise til Egypt, Sharm el Sheikh, hotell Sharm Club, 14. - 21. januar 2011.

Krav om prisavslag grunnet manglende sandstrand.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagernes ønske med ferien var varme, sol og bading i havet. Klagerne lette etter et hotell med fin sandstrand, og ifølge Amisols internettsider, så hadde Sharm Club dette.

På informasjonsmøtet opplyste guiden at de som ønsket å bade på sandstrand, måtte reise inn til Naama Bay.

Amisol har indirekte innrømmet at det var feilinformasjon på deres internettsider, fordi etter at dette ble meddelt deres kontor, så ble teksten endret fra «fin sandstrand» til «fin strand».

Klagerne ble påført ekstraavgifter på kr 3.900 ved å reise til nærmeste sandstrand.

AmiSol har i det vesentlige anført:

På hotell Sharm Club er det strand med solsenger og parasoller. Amisol beklager at klageren mente at det ikke var fin nok strand og reiste til en strand som ligger ca. 5 km unna.

På Amisols websider, under reisemålsfakta for Sharm el Sheikh står det om by/strender: «Flotte strender, langgrunne strender i sentrum og mindre strender med badebrygger ved de beste snorklestrendene. Fantastiske muligheter for snorkling og dykking.»

Klagerne bestilte hotell beliggende seks km utenfor sentrum.

Videre skriver Amisol på sine hjemmesider at Amisol i Norge ikke utbetaler refusjon eller utlegg.

Amisol finner ikke å kunne imøtekomme klagernes krav.

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.

Nemnda finner på bakgrunn av den fremlagte dokumentasjon sannsynliggjort at det da klagerne bestilte sine billetter på Amisols hjemmeside var opplyst at det var fin «sandstrand». Dette er senere endret til «fin strand».

Det var en mangel ved pakkereisen at det ikke var «fin sandstrand» ved hotellet.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Er pakkereisen mangelfull, og dette fører til at kunden lider tap, kan kunden kreve erstatning av arrangøren, jf. pakkereiseloven § 6-4.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klagerne gis en kompensasjon på kr 1.500. Nemnda finner ikke at klager har sannsynliggjort et tap på kr 3.900.

Nemnda bemerker avslutningsvis at det er uklar for nemnda hva Amisol mener med at Amisol i Norge ikke utbetaler refusjon eller utlegg. Dersom vilkårene for slik utbetaling er til stede etter pakkereiseloven eller annet regelverk, plikter Amisol å utbetale refusjon og/eller erstatning.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis en kompensasjon på kr 1.500. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser, Eva Pettersen, Ving Norge 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.