

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Egypt, Sharm el Sheik, hotell Sharm Plaza, 6. - 13. april 2010.
Krav om refusjon av reisens pris grunnet diverse mangler ved hotellet.

Dato

..

Saksnummer

76/10

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 15.510

Saken gjelder:

Reise til Egypt, Sharm el Sheik, hotell Sharm Plaza, 6. - 13. april 2010.
Krav om refusjon av reisens pris grunnet diverse mangler ved hotellet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne hadde bestilt et «all inclusive» hotell med 4 stjerner +. De forventet seg et opphold i ro og mak, der alt var som de sa. Slik ble det ikke.

Klagerne ble ved ankomst tildelt et rom der de sto og malte veggen.

Det viste seg at hele den ene veggen hadde fuktskader.

Klagerne fikk omgående pustebesvær.

Klagerne ble henvist til et nytt rom, som ikke svarte til forventingene pga beliggenhet og hvor toalettet ikke fungerte. Deretter fikk de rom nummer tre og kunne pakke ut igjen. Der var det en dør inn til naborommet, så klagerne ble vekket om natten av naboens fyllebråk og en tv som midt på natten ble slått på full styrke.

Hver ettermiddag og kveld forsvant vannet i dusjen, og det var umenneskelige forhold for å få gjennomført dusjing. En kveld var det bare varmt vann i dusjen.

Måltidene var stressende, da 1400 gjester sloss om å få bord.

De fleste «all inclusive» restaurantene hadde en dags reservasjon og var ofte fullbooket.

Det var så godt som umulig å få solsenger med parasoll da det var for få i forhold til antall gjester på hotellet.

Et stort problem fra morgen til kveld var hotellets utallige selgere som ville selge massasje, utflukter, middager m.v.

Etter fire dager var klagerne så utslitte at de ringte servicetelefonen.

Klagerne sa nei til bytte av hotell fordi de var utslitt og ikke orket flere bytte av hotellrom.

Klagerne krever å få tilbakebetalt hele reisen da ingenting svarte til de forventningene de hadde betalt for.

Ving har i det vesentlige anført:

Gjestene kontaktet Vings servicetelefon fire dager etter ankomst.

De fortalte da at de hadde måttet bytte rom flere ganger.

Etter det Vings representant forsto ble rombyttene tilbudt umiddelbart etter at gjesten kontaktet resepsjonen. Det var etter det Ving forstår ingen funksjonsfeil på rommet gjestene bodde på da Ving ble kontaktet. Det de da ikke var tilfreds med var forholdene i spisesalen og rundt bassengene som de opplevde som stressende da det var mange gjester på hotellet.

Hotellet har fem bassengområder, og Ving har aldri hørt kommenter om at det er problemer med å få solsenger der. Dog er det store avstander innen området, og de mest sentrale bassengområdene kan fylles opp.

Gjestene klaget også over at vannet forsvant periodevis.

Dette er et generelt problem på en rekke hotell og ferieområder og skyldes at mange gjester dusjer samtidig etter oppholdet på standen eller ved bassenget om dagen. Venter man litt vil annet komme tilbake.

Vings representant tilbød gjestene å arrangere et hotellbytte, men det var de ikke interessert i.

Ving finner ikke å kunne etterkomme ønsket om å få refundert reisens pris.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. 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, jf pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger gitt 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 forefeilet, kan den reisende heve reisen og kreve innbetalt beløp tilbake etter pakkereiseloven § 6-3. Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Dersom den

reisende avslår et tilfredsstillende tilbud om avhjelp, har man i ettertid ikke rett til prisavslag eller heving av reisen.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at det første rommet klagerne ble tilbudt var mangelfullt. Klagerne fikk raskt tilbud om et annet rom. Også dette rommet var mangelfullt, og klagerne ble tilbudt ytterligere ett rom der de flyttet inn. Etter de foreliggende opplysninger legger nemnda til grunn at dette rommet var overensstemmelse med det avtalte, og at det ikke hadde noen mangler.

Klagerne ble plaget av støy fra naborommet. Det er uklart om de tok dette opp med hotellet eller Ving, slik at de kunne påtale forholdene overfor disse gjestene.

Nemnda finner uansett ikke at forholdet gir grunnlag for prisavslag.

På et stort «all inclusive» hotell med til sammen ni bygninger og fem basseng, vil det til tider kunne være trang tom plassen og noe ventetid.

Det er heller ikke uvanlig at det kan bli mangel på varmtvann i visse perioder.

Etter nemndas vurdering må man i rimelig utstrekning være forberedt på dette, og nemnda er av den oppfatning at de påpekte forhold ikke er å anse som mangler.

Pågående selgere er vanlig i Egypt. En må påregne å bli utsatt for disse ute og på stranden, men også til dels på hotellet. Nemnda finner ikke sannsynliggjort at klagerne ble sjenert ut over det de måtte regne med.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

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

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS

Helga Hermansen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.