

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellets beliggenhet - uspesifisert reise Hurghada, Egypt.

Dato

06.02.2013

Saksnummer

101/12

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 5.500,-

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellets beliggenhet - uspesifisert reise Hurghada, Egypt.

Klager anfører at hotellet lå i «et avsidesliggende slumstrøk» hvor det var ubehagelig å gå utenfor hotellområdet, og hvor det også på innsiden var frekke selgere.

Det var umulig for klagers kjæreste å handle etter ta ut penger uten å bli trakassert og forfulgt. De følte seg låst og satt stort sett på hotellrommet.

På grunn av store bygningsarbeider på hotellet var det også uutholdelig der mellom kl 06.00 og 20.00. De bestemte seg derfor for å bytte til annet hotell.

For dette måtte de betale 310 euro som kreves refundert som et minimum.

Ving har anført at klager hadde bestilt uspesifisert innkvartering av enkleste kategori. Det aktuelle hotell ligger i et område med lokalbefolkning, og atmosfæren er mer preget av den egyptiske kultur enn på de områdene hvor hotellkompleksene ligger samlet. Hotellet holder en standard godt over det man kan forvente ved en uspesifisert reise. Vings egne guider bor forøvrig i samme bydel.

Ving har ellers vist til sine reisevilkår for uspesifiserte reiser, som er en del av avtalen.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Opplysninger som er inntatt i kataloger eller på nettet er også en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

Det fremgår av reisedokumentene at klager hadde bestilt reise med uspesifisert innkvartering. I billetten er inntatt Vings vilkår for slike reiser. Der fremgår det at det benyttes innkvartering som ikke inngår i Vings ordinære program og at det kan skje på steder som ikke er presentert i katalog eller på nettsider. Videre heter det:

«Dersom man stiller spesielle krav til komfort/beliggenhet etc., anbefaler vi spesifisert innkvartering». Det er også opplyst at ved denne type reise er det ikke mulig å forhåndsvarsle om støykilder som byggearbeid, trafikkstøy eller lignende.

Klagers hovedinnvending er at de ble utsatt for ubehagelig og sjenerende pågang fra selgere. Svært pågående selgere er ikke uvanlig i en del land både i Midtøsten og i andre deler av verden. Det er noe en reisende etter reklamasjonsnemndas mening må være forberedt på - og spesielt hvor man ikke har spesifisert bestillingen til å gjelde hotellkomplekser hvor den slags pågang søkes begrenset.

Nemnda kan ikke se at det er sannsynliggjort at forholdene i dette tilfelle var verre eller annerledes enn det klager måtte forvente ved en reise med uspesifisert innkvartering.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag/erstatning. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Hanne Åsell, Star Tour AS

Nemndas representanter

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