

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Egypt, Hurghada, hotell Dana Beach, 30. oktober - 13. november 2009. Krav om prisavslag grunnet maveinfeksjon m.v.

Dato

15.06.2010

Saksnummer

08/10

Tjenesteyter

Solia AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Solia AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 22.680

Saken gjelder:

Reise til Egypt, Hurghada, hotell Dana Beach, 30. oktober - 13. november 2009. Krav om prisavslag grunnet maveinfeksjon m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

Ved innsjekkingen på Gardermoen viste det seg at det ikke var sendt passasjerlister. Innsjekkingen måtte foretas manuelt og ble særdeles langvarig.

Klagerne fikk ikke sitte på de forhåndsreserverte plassene.

Servicen på flyet var særdeles dårlig.

Guiden informerte ved ankomst om at man trygt kunne spise all maten på hotellet. Klagerne ble syke av maten på hotellet. Det samme ble klagers vennepar.

De var alle svært nøye med hygienene. Sykdommen ødela for utbyttet av reisen.

Solia har i klageomgangen anført at «det er veldig vanlig at man får mavesyke i Egypt». Etter klagers syne er det uetisk å selge reiser til Egypt uten å informere om dette.

På Solias nettsted opplyses at Don Camello er en à la carte restaurant som ikke omfattes av all inclusive, men at man kan spise der mot en viss rabatt.

Klagerne brakte i erfaring at Don Camello omfattes av all inclusive med samme utvalg som de øvrige restaurantene på Dana Beach.

Klager krever refundert halve reisens pris.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Solia har i det vesentlige anført:

Det er beklagelig at passasjerlistene ikke var kommet frem til innsjekkingssystemet på Gardermoen. Likeledes var det beklagelig at det medførte at setereservasjonen ikke kunne gjennomføres. Solia har refundert det klagerne betalte for setereservasjon.

Solia har ikke mottatt noen tilbakemelding om at andre kunder ut over klagerne og deres venner har blitt syke av maten ved hotell Dana Beach i Hurghada.

Solia har hatt dette hotellet i sitt program i flere år og aldri hatt problemer med at gjestene har blitt syke som følge av dårlig hygiene rundt matserveringen.

På bakgrunn av dette har reiselederen uttalt at det er trygt å spise maten på hotellet.

Det er veldig vanlig at man får noe mavesyke i Egypt. Dette skyldes ikke maten på hotellene, men snarere at man ikke har vært nøye nok med hygien.

Restaurant Don Camello er inkludert som et valgalternativ i all inclusive konseptet ved hotell Dana Beach fra vintersesongen 09/10. Dette er rettet på Solias nettsider og i kataloger som kom ut i desember 2009.

Solia finner ikke grunnlag for prisavslag.

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.

Det var en mangel ved reisen at klagerne ikke fikk den seteplassering på flyet de hadde betalt for. Solia har opplyst at det klagerne hadde betalt for setereservasjon nå er betalt tilbake. Dersom det ikke er gjennomført, anbefales dette gjort snarest.

Klager er ikke fornøyd med servicen på flyet. Det er vanskelig for nemnda å ha noen formening om servicenivået ut fra de foreliggende opplysninger.

Det er ikke uvanlig at skandinaver får maveproblemer i Egypt.

Etter det nemnda har forstått, er bakgrunnen for dette i første rekke en annen bakteriekultur enn det vi er vant med. Bakteriene finnes «over alt».

Hygien kan nok enkelte steder stå tilbake for hva vi er vant med, men normalt sett er det trygt å spise på de hotell norske reiseselskap benytter seg av.

Nemnda har etter omstendighetene ingen innvendinger til den informasjon Solia har gitt i forkant av reisen eller på reisemålet omkring dette.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at et fåtall gjester på hotellet ble syke. De foreliggende opplysninger gir ikke grunn til å anta at dette skyldtes mangelfull hygiene ved hotellet. Det er heller ikke mulig å slå fast om det var maten på hotellet som var årsaken til at klagerne ble syke.

For så vidt angår restaurant Don Camillo inngikk denne ikke i all inclusive konseptet da klagerne bestilte reisen. Det var følgelig et avvik fra det avtalte at dette var endret ved klagerens ankomst. Selv om dette antas å ha forringet tilbudet i restauranten er nemnda av den oppfatning at denne endring ikke kan gi grunnlag for prisavslag.

Nemnda finner etter dette ikke grunnlag for prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis prisavslag. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Mari Lauritzen, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Mari Lauritzen, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.