

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Egypt, Makadi, hotell Sunwing Waterworld Resort Makadi Beach, 1. - 15. august 2011. Krav om prisavslag grunnet uferdig hotell.

### Dato

14.03.2012

### Saksnummer

231/11

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

### Klager: X

**Turarrangør: Ving Norge AS**

**Antall reisende: 4**

**Reisens pris: Kr. 27.805**

### Saken gjelder:

Reise til Egypt, Makadi, hotell Sunwing Waterworld Resort Makadi Beach, 1. - 15. august 2011. Krav om prisavslag grunnet uferdig hotell.

### Klager anfører at hun 9. september 2010 bestilte en reise til

Sunwing Resort Makadi Beach. Hotellet skulle åpne 1. februar 2011 og reisen skulle foregå 1.-15. august. Ca. 1 mnd. før avreise, 6. juli, ble de kontaktet av Ving med spørsmål om de vil ha 2 1-roms leiligheter i stedet for 1 2-roms leilighet som var bestilt fordi hotellet først skulle åpne 1. august og inventar til rommene ikke var klar. For dette fikk de en kompensasjon på kr 7.230. Den 14. juli fikk de e-post om at hotellet ikke kunne åpne som planlagt, men de fikk tilbud om å bo på Sunwing Makadi Palace, som skulle være et bedre hotell.

De aksepterte byttet, men det viste seg ikke riktig at dette var et bedre hotell.

Klagers mor har bevegeslesproblemer hadde vansker med å komme i bassenget p.g.a. manglende rekkverk. Det var umulig å bestille bord i restauranten.

Barn ble bitt av lus. Barneklubben hadde ikke skandinavisktalende ledere.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser har mottatt flere klager med krav om prisavslag som følge av at Sunwing Waterworld Resort ikke ble ferdigstilt slik at gjestene må innkvarteres på Makadi Palace.

Nemnda har tidligere behandlet 244/11 (PRKN-2011-244) som angår dette forhold.

Nemnda la til grunn at klager hadde fått en reise med vesentlige mangler.

Manglene ble ikke tilfredsstillende avhjulpet. Ving hadde utbetalt et prisavslag på noe over 1/3 av reisens pris. Ved vurderingen av prisavslagets størrelse delte nemnda seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og turarrangørenes representanter, fant ikke grunnlag for å anbefale prisavslag ut over dette.

Nemndas mindretall, forbrukernes representanter, var av den oppfatning at prisavslaget burde settes til halvparten av reisens pris.

Vedtak i sak 244/11 (PRKN-2011-0244) er vedlagt til orientering.

Nemnda finner ikke grunnlag for annen løsning i sak 231/11.

Så vidt nemnda forstår, har Ving utbetalt/tilbudt et prisavslag som går ut over 1/3 av reisens opprinnelige pris. Dersom beløpet ikke er utbetalt, anbefales det gjort.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis ytterligere prisavslag/kompensasjon.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Hanne Åsell, Star Tour AS.

Se PRKN-2011-244.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*