

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Egypt, Sharm el Sheik, hotell Oriental Rivoli, 16. - 30. desember 2010. Krav om prisavslag grunnet stengt strand.

Dato

09.11.2011

Saksnummer

118/11

Tjenesteyter

Amisol AS

Klager: X

Turarrangør: Amisol AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 14.080

Saken gjelder:

Reise til Egypt, Sharm el Sheik, hotell Oriental Rivoli, 16. - 30. desember 2010.

Krav om prisavslag grunnet stengt strand.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager valgte hotell Oriental Rivoli fordi hotellet hadde privat strand bare 200 meter unna. Dette var viktig fordi klager hadde med sin datter på ni måneder.

Klager ønsket ikke å benytte buss som ikke hadde sikring for babyer.

Det var også viktig med strand nær hotellet i forbindelse med soving, bleieskift og babyens generelle hygiene og sikkerhet.

Etter to fine dager var ikke den private stranden lenger tilgjengelig.

Klagerne fikk beskjed om at de måtte reise til en annen strand ca. 15 minutter unna til fots. Det var satt opp busser, men det var ikke aktuelt for klager.

Klager ga beskjed til AmiSols representant på stedet, som beklaget at det ikke var noe de kunne gjøre.

Klager krever 2.000 kr i kompensasjon per voksne reisende, noe som tilsvarte det klagerne valgte å betale ekstra for å ha hotell med umiddelbar nærhet til stranden.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Til klager har Amisol i det vesentlige anført:

Amisol beklager at Oriental Rivoli skiftet strand etter at klager og hennes familie kom til hotellet, samt at den nye stranden ikke sto til forventningene.

Som en service fra hotellets side ble det satt opp gratis transport flere ganger om dagen. Det var også gangavstand til den nye stranden.

Til den gamle stranden tok det 8-10 minutter. Til den nye tok det 15 minutter.

Amisol finner ikke å kunne etter komme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser er opprettet etter avtale mellom Norsk ReiselivsForum og Forbrukerrådet. I henhold til nemndsavtalen pkt. 6 skal partene gis anledning til å uttale seg før nemnda behandler saken.

Dersom en part unnlater å komme med uttalelse til nemnda, kan nemnda treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken.

Amisol har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda finner å kunne behandle saken på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

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.

Hotellbeskrivelsen er ikke fremlagt, men nemnda legger til grunn at det er reklamert med privat strand 200 meter unna. Det var et avvik fra det avtalte, en mangel, at klager etter to dager ikke kunne benytte denne stranden.

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.

Mangelen ble i dette tilfellet søkt avhjulpet ved å tilby strand som lå ca. 15 minutter unna til fots eller ved å benytte gratis buss som gikk flere ganger om dagen.

Nemnda er av den oppfatning at denne avhjelpen ikke var fullt ut tilfredsstillende.

Det er stor forskjell på en strand som ligger 200 meter unna og en strand det tar 15 minutter å gå til. Nemnda kan vanskelig forstå at det kan være riktig som Amisol sier, at det tok 8 - 10 minutter å gå 200 meter til den første stranden.

Buss var i klagers situasjon ikke noe fullgodt alternativ.

Nemnda anbefaler at klagerne gis et samlet prisavslag på 2.000 kroner.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 2.000 kroner. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Unn Vestad, Tyrkiareiser AS

Helga G. Hermansen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann. Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet. Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet. Unn Vestad, Tyrkiareiser AS. Helga G. Hermansen, Star Tour AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.