

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Egypt, Sharm el Sheikh, Three Corners Palmyra Resort, 9. - 23. oktober 2010.
Krav om prisavslag grunnet mangelfull informasjon, all inclusive, aircondition m.v.

Dato

..

Saksnummer

39/11

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Klager: X

Turarrangør: Detur Norway AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: 23.003

Saken gjelder:

Reise til Egypt, Sharm el Sheikh, Three Corners Palmyra Resort, 9. - 23. oktober 2010. Krav om prisavslag grunnet mangelfull informasjon, all inclusive, aircondition m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

Avreisen fra Norge ble utsatt med en time uten at klagerne hadde fått beskjed om dette.

Etter anbefaling fra Deturs guide, oppsøkte klagerne hotellets «Beautisalong» for hårfarging og hair-extention. Utførelsen var svært mangelfull.

Inne på hotellområdet var det flere mennesker som maste på at klagerne skulle kjøpe diverse ting. Det burde man være forskånet for på en all inclusive-hotell.

Ved kjøp var det stort sett aldri vekslepenger å få igjen noe sted på hotellet.

Maten var lunken og av dårlig kvalitet. Renholdet mangelfullt.

Hotellets barneklubb svarte ikke til forventningene.

Airconditionen på rommet sluttet til stadighet å virke, og fungerte ca. kun halvparten av klagerens opphold. Om anlegget sluttet å fungere på kvelden, og klagerne ga beskjed i resepsjonen, ble det ikke ordnet før dagen etter.

Varmen om natten opplevdes som meget ubehagelig.

Underholdningen på hotellet foregikk mer på russisk og polsk enn noe annet språk og holdt et støynivå uten like.

Nordmenn/skandinaver er uten tvil helt forskjellige typer mennesker i forhold til russere og polakker. De to sistnevnte utøver en helt sjokkerende væremåte, og du lister deg nesten på tå i nærheten av dem, for ikke å være i veien.

Klagerne krever prisavslag.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Detur har i det vesentlige anført:

Hair extention er ikke en del av den forhåndsbestilte pakkereisen.

Deturs guider bestrider at de har tilrådet denne behandlingen for kunden eller at det ble anbefalt en spesiell frisør. Detur kan kun uttale seg på generelt grunnlag og ikke hvordan den enkelte frisør jobber eller hvordan behandlingen virker på den enkelte kunde.

Three Corners Palmyra er ikke noe luksushotell, Det er et middelklassehotell, og all inclusive konseptet har alltid sammenheng med hotellets klassifisering.

Både mat og service blir jevnlig kontrollert.

Hotellet er ikke presentert med barneklubb, men med lekeplass for barn.

Det fremkommer i katalogen og på Deturs hjemmesider at det ikke er skandinavisk-språklig underholdning.

Man møter alltid andre nasjonaliteter på reisen, og hotellene Detur benytter er ikke kun for nordiske reisende.

Når det gjelder klimaanlegget som ikke fungerte, er dette fordi klimaanlegget er sentralstyrt og virker bare på gitte tidspunkt av døgnet. Dette er forhold som anses som normalt på reisemålet og gir ikke grunnlag for økonomisk kompensasjon.

Detur finner ikke grunnlag for kompensasjon.

Nemnda bemerker:

Klagerne har opplyst at de ikke ble informert om at avreisen fra Gardermoen var utsatt med en time. Detur har ikke kommentert dette. Nemnda er enig med klagerne i at Detur burde ha orientert om utsettelsen dersom de var kjent med denne

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser behandler klager på pakkereiser. Hårbehandling er ikke en del av pakkereisen, jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2 tredje ledd. Nemnda kan derfor ikke ta stilling til denne.

Turarrangørs rådgivning faller imidlertid inn under pakkereisen.

Nemnda kan på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke se at det er grunnlag for å laste Deturs guider om de eventuelt har anbefalt hotellets beautisalong.

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.

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.

All inclusive vil variere i henhold til hotellets standard. Partene er uenige om all inclusive tilbudet var tilfredsstillende. Det er ikke mulig for nemnda å ha noen mening om dette på bakgrunn av de foreliggende opplysninger

Det står også påstand mot påstand om airconditionen på klagernes rom.

Klagerne har påpekt at det var feil ved anlegget og vist til samtale med hotellet. Deturs anførsel om at det ikke var noe feil med anlegget er ikke underbygget med rapport fra stedlige guider eller lignende. Nemnda finner det etter en samlet vurdering mest sannsynlig at det forholder seg som klagerne sier. Nemnda legger til grunn at airconditionanlegget på klagernes rom kun fungerte omtrent halve tide.

Nemnda anbefaler at klagerne gis et samlet prisavslag på 2.500 kroner for mangelfull aircondition.

Øvrige forhold klager påpeker gir etter nemndas vurdering ikke grunnlag for prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 2.500 kroner. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Helga Hermansen, Star Tour AS

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Helga Hermansen, Star Tour AS, Eva Pettersen, Ving Norge 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.