

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Egypt, Sharm El Sheikh, hotell Sharm Reef, 19. juli - 2. august 2009. Krav om refusjon av reisens pris samt erstatning grunnet dårlig hygieniske forhold m.v.

### Dato

15.06.2010

### Saksnummer

274/09

### Tjenesteyter

Pyramidenereiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

**Klager: X**

**Turarrangør: Pyramidenereiser AS**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: 15.200 dk**

**Saken gjelder:**

Reise til Egypt, Sharm El Sheikh, hotell Sharm Reef, 19. juli - 2. august 2009.

Krav om refusjon av reisens pris samt erstatning grunnet dårlig hygieniske forhold m.v.

**Klager har i det vesentlige anført:**

Ferien ble ødelagt pga dårlig hygiene og rengjøring av bassenget og dårlig mathygiene. Klagerne ble syke og kunne ikke forlate hotellet i seks av 14 dager.

Klage ble fremsatt til guiden. Hun var avvisende og arrogant.

Det var også hotellet direktør og sjefen for AmiSol i Sharm El Sheik.

Klagerne mistet to utflukter pga sykdom. De ba om å få penger tilbake eller tilsvarende tur neste uke, men det ble avslått.

Den første uke var det en slags sundhetskontroll men en doktor.

Etter besøket ble snackbaren lukket. Mange gjester var blitt syke fordi de hadde kjøpt beefsandwich i baren. Sundhetskontrollen fjernet to diplomer (stjerner) i resepsjonen.

Klagerne hadde betalt for mat på flyet. Andre fikk gratis mat på flyet.

Klager krever refundert det de betalte for reisen samt erstatning for ekstra utgifter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Pyramidene Reiser har i det vesentlige anført:**

Pyramidene Reiser avviser dårlig hygiene på hotellet. Hotellet har sine lovpålagte sertifikater i orden. Den siste kontroll og prolongering av sertifikat skjedde åtte dager før gjestene ankom hotellet.

I følge rapport fra destinasjonen var det om lag 20 personer som var syke på hotellet. Hotellet hadde på dette tidspunkt over 250 gjester fra norske Pyramidene Reiser og danske AmiSol. Det betyr i underkant av 10 % som var syke.

I følge rapport fra reiselederne var det ikke flere maveinfeksjoner på hotell Sharm Reef enn på andre hoteller i denne ekstremt varme perioden.

Blir man syk på ferie og ikke kan benytte bestilte og betalte utflukter, får man ikke disse refundert.

Ønsker man et måltid på flyturen må dette betales på forhånd.

Selskapet betaler for dette til flyselskapet. På klagers flygning må det ha skjedd en feil ved at flyselskapet hadde mat til alle gjestene.

Pyramidene Reiser finner ikke å kunne etterkomme klagers krav.

### **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.

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.

Dersom pakkereisen har vesentlige mangler og formålet med pakkereisen av den grunn blir vesentlig forfeilet, kan den reisende heve reisen og kreve innbetalt beløp tilbake etter pakkereiseloven § 6-3. Dersom mangler fører til at kunden lider tap, kan dette kreves erstattet etter pakkereiseloven § 6-4.

Det er ikke uvanlig at skandinaviske gjester blir syke i Egypt.

Dette skyldes vanligvis at Egypt har en annen bakteriekultur enn vi er vant med.

Det står påstand mot påstand om hygien på hotellet. Etter en samlet vurdering finner nemnda ikke sannsynliggjort generelt dårlig hygiene på hotellet.

Nemnda finner heller ikke sannsynliggjort at klagers sykdom kan føres tilbake til forhold på hotellet.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at Pyramidene Reiser ikke kan bære ansvaret for at klager ble syk.

Nemnda er videre av den oppfatning at klager i det vesentlige har fått opphold i samsvar med det avtalte, og at det ikke er grunnlag for refusjon av innbetalt beløp, prisavslag eller erstatning.

**Vedtak:**

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

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

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Mari Lauritzen, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Mari Lauritzen, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia AS, Anne Edvardsen, 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.*