

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tunisia, Hammamet, hotell Nahrawess Thalassa Palace, 15. - 22. oktober 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet diverse mangler.

Dato

..

Saksnummer

24/11

Tjenesteyter

Jomfrureiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Jomfrureiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr.24.000

Saken gjelder:

Reise til Tunisia, Hammamet, hotell Nahrawess Thalassa Palace, 15. - 22. oktober 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet diverse mangler.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Hotellrommet var dårlig rengjort og badet holdt ikke lovet standard. Klagerne prøvde å bytte rom, men fikk da tilbudt noe som var mindre og i samme dårlige stand.

Maten på hotellet var generelt dårlig. Klagerne ble syke etter få dager, noe som også andre i gruppen ble.

Turen inkluderte 16 spa-behandlinger. Klagerne hadde på forhånd fått oversikt over alle behandlinger som var tilgjengelig. Tilbudet så bra ut, men realiteten var en helt annen. Det viste seg at man slett ikke kunne velge blant alle behandlingene.

Det var kun et fåtall av behandlingene som var inkludert. Disse behandlingene var på 20 minutter hver.

Innendørsbassenget ved hotellet var stengt sammen med diverse snackbarer i bassengområdet. Dette fikk ikke klagerne informasjon om på forhånd.

Klagerne reagerer sterkt på at personopplysninger ble sendt ut til de andre reisende.

Klagerne krever refundert reisens pris.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Jomfrureiser har i det vesentlige anført:

Jomfrureiser avviser at det var mangler ved hotellet eller reisen. Andre som var med på samme turen var meget fornøyd med oppholdet og maten.

Det var kun 6 av hotellets gjester som ble syke. Hotellet kan ikke bebreides for at noen ble syke.

Klagerne fikk alle 16 behandlingene som var inkludert i pakken etter samtale med legen. Hotellet har mange spa-behandlinger å tilby. Jomfrureisers oversikt har ikke fått med seg de siste oppdateringer etter at hotellet har fått ny ansvarlig lege i år. Dermed fikk klagerne oversikt over alle behandlinger uten markering av hvilke som var inkludert og hvilke som valgfritt kunne kjøpes utenom pakken. Legen beklaget dette, og det vil bli rettet opp.

Det er korrekt at innendørsbassenget var stengt, men klagerne hadde gratis adgang til thalassoavdelingen med tre bassenger tilgjengelig hver dag.

For de som hadde ønsket om å svømme innendørs var det fullt mulig hele uken.

Jomfrureiser mener fortsatt at valg av hotell i Tunisia er et sted for velvære og luksus som beskrevet.

Jomfrureiser mener at det ikke var noen mangler ved reisen. Jomfrureiser har likevel tilbudt et prisavslag på kr 1.600 per person.

Det vises for øvrig til Jomfrureiser brev.

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 står i dette tilfelle til dels påstand mot påstand om det var mangler ved reisen eller ikke. Nemnda finner det vanskelig å ta stilling til dette på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Det fremgår ikke av de foreliggende opplysninger at klagerne hadde samtykket til utlevering av personopplysninger. Dersom slikt samtykke ikke forelå, burde liste inneholdende klagerens navn ikke blitt delt ut.

Sykdom forekommer på de fleste reisemål fra tid til annen. Med mindre sykdommen kan tilbakeføres til forhold på hotellet, vil sykdom ikke gi rett til prisavslag eller erstatning. De foreliggende opplysninger gir ikke grunnlag til å ta stilling til dette.

Så vidt nemnda kan se av de fremlagte dokumenter, var det ved avtaleinngåelsen ikke oppgitt hvilke spa-behandlinger som inngikk i prisen. Lengden av spa-behandlingene var ikke angitt. Det var uheldig at klagerne på et senere tidspunkt fikk en liste over alternativer der det ikke

fremkom at ikke alle kunne velges uten et tillegg. Nemnda forstår det slik at dette ble avklart før behandlingen ble utført.

Nemnda er av den oppfatning at forholdet ikke er i strid med det avtalte, og at det således ikke medfører rett til prisavslag eller erstatning.

Dersom noen spa-behandlinger ble gjennomført før det ble avklart at de ikke var inkludert, er nemnda av den oppfatning at klagerne bør få refundert det de i så fall betalte for disse behandlingene.

Jomfrureiser har tilbudt en refusjon på 1 600 kroner per person.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale refusjon ut over dette, dog slik at eventuell refusjon av behandlingsutgifter, se foregående avsnitt, bør komme i tillegg.

Vedtak:

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

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Mette Lindgren, Apollo Reiser 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.