

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder mangler og utrygghet på reisen, Sharm el Sheikh.

Dato

..

Saksnummer

159/13P

Tjenesteyter

Amisol AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Amisol AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: 18.440 nok

Saken gjelder:

Saken gjelder mangler og utrygghet på reisen, Sharm el Sheikh.

Klager anfører at det var manglende sikkerhet for spedbarn på flyet - ikke seler eller redningsvest. De ble frastjålet stallevesken til barnet på hotellet.

Hotellet var ikke som beskrevet. Dusjen virket ikke, bunnen i dusjen var knust og hverken vasken, kjøleskapet eller a/c virket. De ble matforgiftet i restauranten to ganger. Legen skrev ikke rapport til bruk for forsikringsselskapet og ville ha penger under bordet. Klager ble ikke tatt på alvor av resepsjonen og heller ikke av Amisols representant. De kom i en situasjon hvor de følte seg utrygge og følte seg utelatt.

De krever kompensasjon.

Amisol beklager at det ikke var seler og redningsvest til barnet - noe de vil ta opp med flyselskapet. Når det gjelder tyveriet fra rommet, fulgte en Amisol representant med til politistasjonen slik at det ble anmeldt. De feil og mangler ved rommet som klager tok opp etter ankomst, ble tatt opp med resepsjonen for at de skulle utbedres. Amisol hørte ikke mer fra kunden om dette ved senere hotelltreff og regnet med at alt var i orden. Det ble ikke rapportert om andre tilfeller av sykdom/matforgiftning.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller fortsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

Nemnda må etter klagers fremstilling legge til grunn at det ikke fantes sikkerhetsutstyr for spedbarn på flyet. Det må betraktes som en mangel ved reisen i pakkereiselovens forstand. De forhold som ikke var i orden på rommet ved ankomst, var også mangler i lovens forstand. Nemnda forstår det slik at dette i det vesentlige ble utbedret etter Amisols henvendelse til hotellet.

Når det gjelder matforgiftningen, kan det ikke anses sannsynliggjort at den skyldtes maten på hotellet. Hverken dette eller tyveriet fra rommet utgjør en mangel ved reisen, men nemnda antar at reiseforsikringen dekker økonomiske utlegg.

For de mangler nemnda har konstatert foran, anbefales et prisavslag på kr.1.500,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis et prisavslag på kr.1.500,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Line Vestgård, Kilroy Norway AS, John-Greger Thorsen, Solia 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.