

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Egypt, Hurghada, hotell Serenity Makadi Resort, 18. - 25. mars 2010. Krav om prisavslag grunnet mangelfull all inclusive, mangelfull service, stengt poolbar m.v.

Dato

..

Saksnummer

90/10

Tjenesteyter

Pyramidenereiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Pyramidenereiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: nok. 12.820

Saken gjelder:

Reise til Egypt, Hurghada, hotell Serenity Makadi Resort, 18. - 25. mars 2010.

Krav om prisavslag grunnet mangelfull all inclusive, mangelfull service, stengt poolbar m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager sende diverse spørsmål på e-post til Pyramidenereiser forut for avreise.

Pyramidenereiser unnlot å svare på flere av spørsmålene.

Bassengbarene på hotellet var ikke åpne.

Matserveringen på hotellet var svært mangelfull. Det mangler tallerkener og bestikk, maten smakte ingenting, bartenderen kunne ikke blande drinker m.v.

Servicen var laber.

Klager tok manglende opp med hotellet og Pyramidene reisers representant.

Det hjalp ikke.

Klager krever en kompensasjon på minimum 50 % av reisens pris.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Pyramidenereiser har i det vesentlige anført:

Pyramidenereiser mener at de forut for reisen ga klager svar på de spørsmål han stilte.

Det var leit at klager ikke likte maten på hotellet, og at han oppfattet servicen på hotellet som laber.

Pyramidenereiser har hatt hotellet på programmet i flere år, og har i gjennomsnitt 20 rom i uken på hotellet. Pyramidenereiser hadde ca 30 gjester på hotellet under klagers periode. Det var ingen klager fra andre gjester i denne perioden.

Pyramidenereiser har tilbudt en kompensasjon på 20 % på neste reise eller en kompensasjon på kr 1.500 per person.

Nemnda bemerker:

Klager stilte forut for avreise flere konkrete spørsmål. De fleste spørsmål synes besvart, men nemnda er enig med klager i at noen spørsmål ble stående ubesvart, samt at det for enkelte spørsmåls vedkommende ikke ble gitt nøyaktig/riktig svar.

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. Om andre selskaper/hotellet har andre tilbud innebærer ikke det noe avvik fra det avtalte med Pyramidenereiser.,

Nemnda er av den oppfatning at klager i det vesentlige har fått reise som avtalt.

I rimelig utstrekning må man forvente køer/venting ved bespisning av mange mennesker samtidig. Oppfatninger om mat og drikke kan være forskjellig fra person til person. Service kan også oppleves forskjellig. Pyramidenereiser opplyser at de ikke har mottatt klager fra andre i ettertid.

Etter en samlet vurdering finner nemnda ikke grunnlag for å anbefale prisavslag ut over det PyramideneReiser har tilbudt, og finner følgelig ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

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

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Marianne Strømme, Solia AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Marianne Strømme, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.