

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard med mer, Hurghada, Egypt.

Dato

26.09.2012

Saksnummer

15/12

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Destinasjon: Egypt

Antall reisende: 4

Reisens pris: 26.592

Tidspunkt: 071111 - 141111

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard med mer, Hurghada, Egypt.

Klager anfører at hun skulle reise sammen med sine 80-år gamle foreldre og kontaktet derfor Apollo for råd om passende hotell. Valget falt på Three Corners Ocean View. Årsaken var opplysning om badebrygge med bademuligheter på hotellet og direkte buss fra hotellet til fin strand 2 km fra hotellet.

På flyet var det lastet inn for lite mat og tre personer i klagers følge fikk ikke mat til tross for at de hadde betalt for det.

Bademuligheten det var opplyst om på hotellet var bare et lite avgrenset område.

Det ble som å bade i et basseng. De 2 km til stranden viste seg å ta nesten 15 min med buss. Strandsengene sto 3-400 m fra vannkanten på hard sandgrunn.

Det var så langgrunt at etter å ha gått flere hundre meter utover hadde de fortsatt bare vann til knærne.

Etter å ha klaget til Apollo fikk de tilbud om å bytte hotell mot å betale kr. 5.000,-.

Det var de ikke villige til og fikk dagen etter tilbud om et annet hotell til kr. 2.000,-.

Da var klager i mellomtiden blitt syk og flytting var uaktuelt.

Klager har fått opplyst at hotellet tidligere hadde en annen strand, men hadde blitt tvunget til å flytte. Hun anfører også at det var mye støy 2 netter den uken de var der.

Apollo har anført at de har gitt tydelig informasjon om hotellet og bademulighetene på nettet. Klager bestilte reisen på nettet og krysset av for å ha lest informasjonen.

Om stranden står det bl.a at det er «langgrunne og barnevennlige laguner og strender».

At solstolene sto langt fra strandkanten, skyldtes flo og fjære. Derfor ble det også ekstra langgrunt. Dette utgjør ikke en mangel.

Når det gjelder bademulighetene ved selve hotellet, er det ikke gitt opplysninger i strid med de faktiske forhold.

Når det gjelder støyen fra nabohotellet i 2 netter, ble dette kompensert med lunk/middag. For den manglende maten på flyturen nedover har Apollo kreditert klager med kr.600,-. Dette dekker det som er betalt for mat for 4 personer begge veier. Tilbudet til klager om bytte av hotell ble avslått.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Opplysninger i kataloger og på nettet inngår som en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag.

Reklamasjonsnemnda kan ikke se at det i dette tilfelle er sannsynliggjort at hotellets bademuligheter og stranden avviker fra det som er beskrevet på nettet på en slik måte at det utgjør en mangel i pakkereiselovens forstand. Om bademulighetene ved hotellet er det opplyst at det er en badebrygge og at hotellet har en privat strand ca. 2 km fra hotellet hvor det er langgrunt og barnevennlig. Slik var det også i virkeligheten så vidt nemnda forstår opplysningene både fra klager og Apollo.

Når det gjelder de øvrige klagepunkter - støy i 2 netter og manglende mat på flyet på utreise - er dette blitt kompensert så vidt forstås på en tilfredsstillende måte.

Det er derfor ikke grunnlag for ytterligere kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale ytterligere kompensasjon.

Vedtaket var enstemmig..

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Solveig Kohagen, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.