

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard m m, Hurghada, Egypt.

Dato

06.02.2013

Saksnummer

115/12

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 13.370

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard m m, Hurghada, Egypt.

Klager anfører at reisen avviker fra det avtalte bl.a av følgende grunner:

- * Elendige senger, dårlig renhold og ubrukelige treningsfasiliteter.
- * Direkte dårlig mat, begrenset tilbud med det samme i tre dager.
- * Søppel omkring hotellet og plagsomme selgere på stranden.
- * Ingen internettmuligheter.
- * De ble ikke hentet som avtalt på det hotellet de flyttet til.

Klager oppsøkte Vings kontor dagen etter ankomst og klaget.

Tilbud om hotellbytte dagen etter mot betaling av prisdifferanse på 180 euro.

Uklart hva dette innebar og i mellomtiden var tilbudet ikke lenger gyldig.

Det tilbudte hotell var heller ikke bedre, og klager sjekket derfor inn på et annet hotell på egen hånd. Hun krever meromkostningene ved dette dekket, samt andre utgifter, til sammen kr.9.300,-.

Ving har anført at klager kontaktet guiden fordi de var misfornøyd med maten og ville ha oppgitt pris på hotellbytte. Senere sa de også at de ville bytte for å få bedre treningsfasiliteter. Etter hjemkomst har de tatt opp en rekke andre forhold som ikke

ble nevnt på stedet slik at Ving kunne ha ordnet opp i det. Henvendelsen på stedet gjaldt bare ønske om å bytte hotell - ikke mangler som kunne ha vært avhjulpet. Ved å tilby annet hotell forsøkte Ving å hjelpe til med det kunden ønsket.

Loggen fra reisemålet viser også at Ving forsøkte å kontakte klager flere ganger. Kvalitetsmålinger fra gjester viser at gjestene har vært veldig fornøyd med hotellet og hotellbeskrivelsen.

Manglende henting ved avreise skyldtes at klager hadde opplyst at de hadde flyttet til nabohotellet Steigenberger. Nabohotellet heter Steigenberger Club, men det viste seg at de hadde flyttet inn på Steigenberger Beach, som lå 1,5 km unna.

Ving har tilbudt seg å betale kr.200,- for den ubenyttede busstransporten, men finner ikke grunnlag for noe prisavslag.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen - pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at turarrangør har blitt informert om problemet og dermed fått mulighet til å avhjelpe.

Klager hadde i dette tilfelle bestilt 1 dobbeltrom med frokost/halvpensjon på Mövenpick Resort. Hotellet er av Ving klassifisert med 4 «vinger», som i henhold til Vings reiseinformasjon er «Bedre mellomklasse, flere fasiliteter og/eller utmerket beliggenhet». Det fremgår videre at hotellet har treningsrom og tilgang til tennisbaner og at det er tilgang til internett mot betaling. Så vidt Reklamasjonsnemnda kan forstå, fikk klager rom i henhold til bestillingen.

Som nevnt er det en forutsetning for å kunne kreve prisavslag på grunn av mangler at klager tar opp med den stedlige guide de problemer som måtte foreligge slik at turarrangør får anledning til å avhjelpe eventuelle mangler. Klagers henvendelse til Ving dagen etter ankomst gjaldt i følge loggen ønske om hotellbytte på grunn av misnøye med maten. Klager hevder hun også klaget på service og renslighet.

Reklamasjonsnemnda kan ikke se at klager har konkretisert og sannsynliggjort at maten var av en slik karakter at den utgjorde en mangel ved reisen.

Heller ikke anførslene om dårlig service og renslighet er konkretisert på en slik måte at det er sannsynliggjort at det foreligger en mangel i forhold til den inngåtte avtale.

Manglende avhenting avreisedagen skyldtes åpenbart en misforståelse og må anses oppgjort ved Vings tilbud om å refundere det som er betalt for busstransport.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag eller erstatning. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Helga Hermansen, Star Tour AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Helga Hermansen, Star Tour AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.