

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Egypt, Sharm el Sheikh, hotell Ritz-Carlton, 5. - 12. januar 2011. Krav om prisavslag grunnet manglende informasjon om badeforbud i havet.

### Dato

26.09.2011

### Saksnummer

90/11

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Ving Norge AS**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: 12.670**

### Saken gjelder:

Reise til Egypt, Sharm el Sheikh, hotell Ritz-Carlton, 5. - 12. januar 2011.

Krav om prisavslag grunnet manglende informasjon om badeforbud i havet.

### Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagerne valgte Sharm el Sheikh hovedsakelig pga. Rødehavets fantastiske muligheter til snorkling, og videre Ritz-Carlton hotellet som har og reklamerer med helt eventyrlige snorklemuligheter på egen eiendom.

Reisen ble bestilt på nettet i løpet av den 20. og 21. desember 2010. Klagerne ble ikke informert om at det var restriksjoner forbundet med å bade i havet.

Dette ble klagerne først orientert om samme da som de skulle reise.

Klagerne hadde på forhånd hørt om haiangrep, men var ikke klar over hvor dette hadde skjedd, og når det ikke var et ord om dette når de kjøpte reisen, regnet de det som utelukket at det skulle være nettopp i Sharm el Sheikh det skulle være.

Klagerne fikk på hotellet klar informasjon om at kun rett før den tyske damen var drept var det en kort tid fri bading ved hotellet. Etter dødsfallet ble stranden umiddelbart stengt for all bading og forble stengt til og med klagerne hjemreise 12. januar.

Ving hevder av en eller annen grunn at klagerne ikke var i kontakt med dem under oppholdet. Det er helt feil. Klagerne tok umiddelbart kontakt etter å ha oppdaget at det ikke var lov til å gå ut i havet, og snakket med en ung svensk jente fra Ving om dette. Hun hadde ikke noe annet tilbud til klagerne, men sa hun syntes det var merkelig at klagerne ikke hadde fått informasjon om dette på Vings nettsider.

Hun sa ingenting om at det var andre steder man kunne bade.

Klagerne mener at Ving burde ha informert om dette. Klagerne ville da ha valgt et annet reisemål. Klagerne krever refundert halve reisens pris.

### **Ving har i det vesentlige anført:**

De første haiangrepene i Sharm el Sheikh skjedde tidlig i desember.

Man antok da at dette var enkeltstående tilfeller og innførte restriksjoner på bruk av strendene i perioder.

Angrepene fortsatte og det var i hele desember stort fokus i media på dette.

Klagerne bestilte sin reise 21. desember. På dette tidspunkt hadde det i lengre tid vært massiv omtale av hendelsene i alle media, de store TV-kanalene, radio, landsdekkende avviser med mer. Ving antar derfor at forholdene var godt kjent av publikum.

Det var i hele desember stadig skiftninger i restriksjoner for de badende.

Badeforbudet ble opphevet og innført på nytt så å si daglig. Graden av restriksjoner varierte også. I så å si hele perioden var det anledning til å bade på grunt vann samt i området Naama Bay som ble ansett som trygt.

Klagerne var ikke i kontakt med Ving i løpet av oppholdet, og har ikke fremmet ønske om hotellbytte til for eksempel Naama Bay eller et annet egnet område eller reisemål.

Ving forstår klagernes skuffelse over ikke å kunne bade i havet grunnet haiangrepene, Dog er dette forhold som verken hotellet eller Ving har kunnet påvirke. Man vil derfor ikke ha krav på en kompensasjon i anledning dette.

### **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. Det samme gjelder avvik i naturgitte forhold som arrangøren verken hadde eller burde ha kjennskap til eller herredømme over.

Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

**Nemnda har ved den videre vurdering av saken delt seg i et flertall og et mindretall. Nemndas flertall, lederen og bransjens representanter, er av den oppfatning at klagerne fikk en mangelfull reise. Det fremgår av Vings informasjon om hotell**

Riz-Carlton at det ligger like ved havet, og at det er fantastiske muligheter for dykking og snorkling utenfor hotellet.

Ving hadde ved klagerens bestilling av reisen ikke lagt inn noen informasjon om at det ikke var mulighet til eller begrensede muligheter til å bade i havet grunnet hai. Det er ikke tvilsomt at Ving var kjent med haiproblematikken i området da klager bestilte reisen. Ving kjente således til det naturgitte avviket. Det var etter dette et avvik fra det avtalte, en mangel, at det ikke var anledning til å bade utenfor hotellet.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre/enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klagerne tok ikke manglene opp med Ving. Ving fikk således ikke anledning til å avhjelpe problemet ved flytting til annet sikkert sted eller lignende. Mangelen gir da ikke rett til prisavslag i ettertid. Flertallet bemerker at det i denne forbindelsen er uten betydning at Ving kjente til at det ikke var anledning til å bade i havet, da Ving ikke var klar over betydningen av dette for klagerne.

**Mindretallet, forbrukernes representanter, mener klager hadde grunn til å forvente å få informasjon om forholdene omkring de stengte strendene på grunn av haiangrepene i det aktuelle området ved bestillingen.**

Det påhviler arrangøren en særskilt plikt til å informere om forhold de forstår eller burde forstå har betydning for den reisende. Denne informasjonen burde ha vært tilgjengelig for klager da han foretok bestilling av reisen.

Innklagede anfører at haiangrepene hadde vært kjent gjennom massiv omtale i media i lengre tid og at man antok at dette var godt kjent av publikum. Mindretallet mener at det her må stilles strengere krav til reisearrangøren enn til forbrukeren, og at det ikke er gitt at klageren kjente til hvilke områder av Egypt dette gjaldt.

Videre så kan mindretallet ikke se at unnlatt reklamasjon på destinasjonen skal gå i klagers disfavør. Mindretallet viser til den informasjonen som Ving sendte den 5. januar hvor det opplyses om at det ved strendene Naama Bay og Sharm el Maya kun er tillatt å bade på grunt vann. Innklagedes anførsler om at klager ikke oppsøkte dem på reisemålet og fremmet ønske om hotellbytte kan derfor ikke tillegges avgjørende betydning, da det på bakgrunn av den informasjonen som var gitt ikke ville avhjulpet situasjonen tilstrekkelig.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

**Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

**Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour 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.*