

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Egypt, hotell Sharm Club, 15. - 22. januar 2010. Krav om prisavslag grunnet oversvømmelse, kaldt vann m.v.

Dato

..

Saksnummer

51/10

Tjenesteyter

Pyramidenereiser

Klager: X

Turarrangør: Pyramidenereiser

Antall reisende: 3

Reisens pris: ca. 15.000

Saken gjelder:

Reise til Egypt, hotell Sharm Club, 15. - 22. januar 2010.

Krav om prisavslag grunnet oversvømmelse, kaldt vann m.v.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Utreisen ble forsinket med ca. to timer. Dette førte til at klagerne ikke var på hotellet før kl 01.30 om natten.

Det var storm i området 17. og 18. januar. Dette gjorde at hotellet, Sharm Club, var uten strøm i ca ett døgn. Mobildekning, internett etc. og minibanker var ute av drift i 2-3 døgn. Klagernes ferie ble betydelig forringet av dette.

Rom 606 ble oversvømmet under regnværet, og en del klær etc. ble gjennomvåt. Nytt rom hadde litt «overvann» som ble oppdaget i dagslys 18. januar.

Ble vasket/tørket først 19. januar. Klagerne hadde kun kaldt vann siste døgn før avreise.

Rom 616 ble oversvømmet 20. januar. Da røk et vannrør på badet,

Hele leiligheten ble fylt med vann. Masse klær, sko etc. ble ødelagt.

Det sto ingenting i opplysningene om hotellet at dette var et «italiensk-språklig» hotell. All informasjon, aktiviteter, show var på italiensk.

Ferien ble betydelig forringet. Klagerne krever en kompensasjon på ca 25 %.

AmiSol Travel har i det vesentlige anført:

AmiSol Travel beklager at det ble to timers forsinkelse ved utreisen.

I henhold til alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 8.2 f) er en slik forsinkelse ikke å regne som en mangel.

I Egypt er det svært uvanlig med slikt uvær og store nedbørsmengder.

Som følge av uværet ble all infrastruktur rammet og var ute av drift flere dager etterpå. I følge rapport fra hotellet varte uværet i 8 timer. Strømbryddet varte i 4-5 timer og gjaldt hele Sharm el Sheik.

Vedrørende vannlekkasjen på rom 616, må resepsjonen kontaktes slik at dette kan ordnes så fort som mulig. I følge rapport fra hotellet var det ikke notert noe om sprukne vannrør.

I følge rapport fra reiselederne, har gjestene ikke tatt kontakt med dem vedrørende bytte av rom eller andre problemer.

Det er riktig at all underholdning ble gjennomført på italiensk. Dette fordi italienske reisearrangører har enge ansatte til å underholde sine gjester.

Nemnda bemerker:

Flyforsinkelser er vanlig. De reisende må i rimelig utstrekning regne med å kunne bli berørt av dette uten at den anses som en mangel ved reisen. En forsinkelse på to timer regnes ikke som en mangel ved reiser av en ukes varighet, jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 8.2. f).

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at eksepjonelle værforhold den 17. og 18. januar skapte store problemer på hotellet og på reisemålet. Slike forhold gir ikke grunn til prisavslag for redusert utbytte av ferien.

De reisende må imidlertid kunne forvente at feil blir søkt avhjulpet så raskt som mulig. Nemnda legger til grunn at dette skjedde ved at klagerne fikk nytt rom.

Nemnda finner ikke grunn til å tvile på klagerne opplysninger om at et vannrør på badet sprakk den 20. januar, og at leiligheten ble oversvømmet.

Nemnda legger til grunn at dette ikke hadde sammenheng med værforholdene.

Klagerne opplyser at «hele leiligheten var fylt med vann» og at «resepsjonen ble selvfølgelig kontaktet umiddelbart». Dette gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag.

Klager har opplyst at «alle aktiviteter, informasjon, show etc. ble gjennomført på italiensk». Det var etter det nemnda forstår ikke informert om dette på forhånd.

En slik informasjon burde etter nemndas vurdering vært gitt, jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 7.1., der det fremkommer at turarrangør skal informere om forhold han forsår, eller bør forstå, har betydning for den reisende. Klagerne hadde etter nemndas vurdering ikke grunn til å tro at de ville havne på et «italiensk» hotell.

Også dette gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag.

Nemnda vil etter en samlet vurdering anbefale at klagerne gis et prisavslag på kr 2.500.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 2.500
Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS

Anita Agnemyr, Detur Norway AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Anita Agnemyr, Detur Norway 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.