

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Egypt, Sharm el Sheikh, hotell Maritim Jolie Ville Golf Resort, 13. - 20. november 2010. Krav om refusjon av utgifter til all inclusive.

Dato

26.09.2011

Saksnummer

91/11

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 21.626

Saken gjelder:

Reise til Egypt, Sharm el Sheikh, hotell Maritim Jolie Ville Golf Resort, 13. - 20. november 2010. Krav om refusjon av utgifter til all inclusive.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne var ikke fornøyd med all inclusive på hotellet. Ikke alt var inkludert.

Klagerne brukte de to til tre første dagene til å finne ut hva som var inkludert.

Dette var en frustrerende opplevelse, da det så pent står at har du betalt for all inclusive kan du legge igjen lommeboken hjemme.

Klagerne krever refundert prisen de betalte for all inclusive, kr 3.990 x 2.

Apollo har i det vesentlige anført:

I følge hotellet og Apollos kontrakt, er drikke inkludert i tre barer/restauranter rundt bassenget og en på stranden. Etter mørkets frembrudd blir det servert drikke i

La Luna bar og på diskoteket samt på Shisha cafe før middag.

Apollo finner ikke å kunne etterkomme klagers krav.

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.

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 legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at det var all inclusive på hotellet, og at klagerne kunne benytte denne.

Nemnda legger videre til grunn at tilbudet omfattet den mat/drikke som det var opplyst om i katalogen. Det var ikke lovet at all inclusive kunne nytes på alle hotellets restauranter og barer. Dette er heller ikke vanlig.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at klagerne i det vesentlige har fått reise som avtalt og finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Eva Pettersen, Ving Norge AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.