

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tyrkia, Alanya, hotell Kleopatra Beach, 12. - 26. juli 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet mangelfull hotellstandard, uhygieniske forhold m.v.

Dato

..

Saksnummer

252/10

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Klager: X

Turarrangør: Detur Norway AS

Antall reisende: 2+3

Reisens pris: 39.310

Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Alanya, hotell Kleopatra Beach, 12. - 26. juli 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet mangelfull hotellstandard, uhygieniske forhold m.v.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Reisen ble bestilt på nettet. Her er bilder av den nye fløyen av hotellet, bygning A markedsført, ikke bygning B hvor tre i familien måtte bo.

B bygningen hadde vesentlig lavere standard. Rommet var slitt og hadde flere mangler. Bl.a viste det seg at nøkkelen til rommet passet til andre rom i bygningen.

Klagerne mener at dette er villedende markedsføring.

De fleste av de som kom samtidig med klagerne og fikk rom i B bygningen, ba om å få bytte rom, da de syntes standarden var elendig.

Det ba også klagerne om, da hele bygningen var dårlig og klagerne ville bo ved siden av sine barn. Klagerne fikk da tilbud om to rom i den nye fløyen, men guttene måtte da flytte ut av sitt rom, og klagerne fikk da bare ett rom med havutsikt som de også hadde lagt inn ønske om når de bestilte.

Allerede to dager etter ankomst begynte klagerne å bli syke. Hele familien ble etter hvert syke. Samtlige i familien slet med mageproblemer. Klagerne er ikke i tvil om at mageproblemene skyldtes forholdene på hotellet. Også flere andre på hotellet ble syke.

Klagerne krever refunder reisesens pris.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Detur har i det vesentlige anført:

På Deturs hjemmeside ligger det bilder både av A-blokk og B-blokk.

Detur er av den oppfatning at rommene samsvarer med hotellets standard.

Detur avviser at forholdene ved hotellet gjorde at klagerne ble syke.

Smittekilden til sykdommen kan være hva som helst.

I følge Deturs reiseledere medfører det ikke riktighet at nøkkelen til rommet passer til andre rom.

Detur finner ikke å kunne imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Deturs brev.

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.

Klassifisering av et hotellanlegg foretas av turarrangør etter en sammenligning mellom hotellene på reisemålet. Ved klassifiseringen foretas en helhetsvurdering av anlegget, dets beliggenhet, fasiliteter, rommenes beskaftenhet m.v.

Det er ikke uvanlig at turarrangørs klassifisering avviker fra stedets offisielle klassifisering. Dette skyldes at vurderingskriteriene ofte er forskjellige.

Nemnda har ikke eget kjennskap til hotell Kleopatra Beach. Ut fra de foreliggende opplysninger har nemnda imidlertid ingen innvendinger til gitt klassifisering.

Klagerne var ikke lovet rom ved siden av hverandre. De var heller ikke lovet havutsikt.

Klagerne måtte således være forberedt på å få rom hvor som helst på hotellet, også i forskjellige bygninger, og de måtte være forberedt på å få rom uten havutsikt.

Nemnda er av den oppfatning at klagerne i utgangspunktet fikk innkvartering i henhold til det avtalte.

Klagerne har påpekt konkrete mangler ved hotellet.

Detur tilbød klagerne å flytte til A-blokken. Manglene ved det tildelte rom ville da kunne bli avhjulpet ved flyttingen. Turarrangør har etter pakkereiseloven rett til å avhjelpe mangler. Dersom avhjelp avvises, har mann ikke rett til prisavslag i ettertid.

Klagerne ble syke under oppholdet. Sykdom forekommer på de fleste reisemål. Turarrangør vil ikke være ansvarlig for dette med mindre sykdommen skyldes mangelfulle forhold på hotellet. Partene er uenige om hva som er årsaken til sykdommen. Nemnda finner det etter en samlet vurdering ikke mer sannsynlig at sykdommen skyldtes uhygieniske forhold på

hotellet enn at klagerne kunne ha fått i seg smitte av annen grunn, enten på hotellet eller annet steds.

Sykdommen gir da ikke rett til prisavslag.

Nemnda finner etter dette 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

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia AS, Anne Edvardsen, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.