

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tyrkia, Marmaris, hotell Club Amer, 30. juni
- 7. juli 2010. Krav om kompensasjon for støy m.v..

Dato

..

Saksnummer

223/10

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Detur Norway AS

Antall reisende: 2+1

Reisens pris: kr 18.005

Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Marmaris, hotell Club Amer, 30. juni - 7. juli 2010.

Krav om kompensasjon for støy m.v..

Klager har i det vesentlige anført:

Rommet klagerne fikk tildelt hadde en rekke mangler. Det var ikke mulig å føre en normal samtale inne mellom kl 20 og 24 pga støy fra «underholdning».

Klager kontaktet Detur. Svar kom på SMS, og situasjonen endret seg ikke.

Klagerne snakket med en annen Detur representant. Hun kom med en rapport.

Denne nektet klager å signere da ingenting var blitt gjort.

Klagerne ba om et annet hotell De fikk beskjed om at alt var fullt. Dette stemte ikke.

Klagerne krever prisavslag.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Detur har i det vesentlige anført:

Som del av saksbehandlingen har Detur blant annet innhentet uttalelse og guiderapport fra de ansvarlige guidene på hotellet i den aktuelle perioden.

Å bistå Deturs hotellgjester er en viktig del av guidenes arbeidsoppgaver.

Det fremgår også av Deturs katalog og hjemmesider at man straks må melde fra til Deturs guider på destinasjonen dersom man har innvendinger eller noe å klage på. På den måten har Detur muligheten til å bistå med å løse problemer umiddelbart.

I følge guiderapporten ble det kun klaget på høyt lydnivå og at det ikke var nattbordlamper på rommet. Hotellet lovte å dempe musikken, og det ble satt opp nattbordlamper.

I følge guiderapporten ble det ikke reklamert på de andre feilene som er nevnt i klagen. Dette er et krav for å kreve prisavslag eller kompensasjon senere.

På bakgrunn av ovennevnte informasjon fikk Detur ikke grunnlag for å tildele kompensasjon.

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.

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.

Det står påstand mot påstand om klagerne tok alle problemene opp på reisemålet eller ikke. Klager henviser til en rapport fra en navngitt representant.

Klagerne ville ikke signere denne «da ingenting var blitt gjort».

Detur har ikke kommentert dette. Detur har heller ikke fremlagt rapporter fra reisemålet. Nemnda er av den oppfatning at Detur burde ha klargjort faktum i saken bedre. En bevistvil må derfor gå ut over Detur. Nemnda finner etter en samlet vurdering mer sannsynlig at alle forhold ble tatt opp på stedet, enn at de ikke ble tatt opp. Nemnda finner videre sannsynliggjort at de fleste av problemene ikke ble avhjulpet.

Det fremgår av Deturs katalog at det arrangeres karaokekvelder m.v. på hotellet. Klagerne måtte være forberedt på å kunne bli sjenert av dette. Klagerne har opplyst at støyen var så sterk at det ikke var mulig å føre en normal samtale inne.

Detur har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Et slikt lydnivå ligger over det man måtte kunne forvente.

Nemnda finner det sannsynliggjort at støyen ikke ble dempet, og at også dette ble meddelt Detur.

Klagerne har fått en mangelfull reise og har rett til et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2. Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klagerne gis et prisavslag på kr 5.000.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 5.000. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser As

Hanne Åsell, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser As, Hanne Åsell, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.