

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tyrkia, Alanya, hotell Delfino, 1. - 8. august 2010.
Krav om prisavslag grunnet annet hotell enn bestilt.

Dato

..

Saksnummer

172/10

Tjenesteyter

Tyrkiareiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Tyrkiareiser AS

Antall reisende: 4+4

Reisens pris: kr.37 000

Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Alanya, hotell Delfino, 1. - 8. august 2010. Krav om prisavslag grunnet annet hotell enn bestilt.

Klager har i det vesentlige anført:

Reisefølget bestod av tre mødre med to barn og tre ungdommer.

Siden klagerne reiste uten ektefeller, valgte de å reise til et sted hvor de hadde vært før og som de visste tilfredsstilte egne behov for en god ferie. Klagerne valgte hotell Delfino fordi de ønsket et sentralt hotell nærme stranden, slik at barna kunne gå mellom hotellet og stranden alene. På Delfino er det en hyggelig restaurant som klagerne kunne kose seg på både morgen og kveld med nærhet til hotellrommet hvor de minste barna sov om kvelden og ungdommene om morgenen.

Klagerne hadde bestilt med frokost, og tenkte at de kunne gå å spise etter hvert som de våknet. Dette var viktige trygghets- og trivselsfaktorer for klagerne når de skulle reise alene med barna uten ektefeller.

Ved innsjekking på hotell Delfino fikk klagerne beskjed om at hotellet var overbooket. Klagerne fikk tilbud om hotell Prestige. Klager kjente dette til før og ønsket ikke dette da hun visste at det ikke var like egnet som Delfino. Det var lenger til stranden, det var ikke restaurant

m.v. Klagerne måtte ta til takke med dette da det ikke var annet ledig. Klagerne var tydelig på at dette tilbudet ikke egnet seg for dem.

Klagerne fikk en helt annen ferie enn bestilt. De er ikke tilfreds med et prisavslag på 500 kroner per person som Tyrkiareiser ha tilbudt.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Tyrkiareiser har i det vesentlige anført:

Dessverre forekommer det at et hotell tar i mot flere bestillinger enn det er kapasitet for. Det kan også forekomme som i dette tilfellet, at hotellet ikke gir beskjed til turoperatøren i tide slik at man kan få varslet kunden.

I slike tilfeller skal kunden få et hotell med tilsvarende standard eller bedre.

Om ikke skal det gis prisavslag. Etter hva Tyrkiareiser erfarer skal Prestige ha samme standard som Delfino, men ligger ca 50 meter fra Delfino og således lengre fra stranden enn Delfino. Klagerne ble tilbudt å spise frokost på Delfino, og hotellet ga dem gratis luftkondisjonering og deponeringsboks.

Ut fra en helhetsvurdering av saken og de forhold som påpekes, vil Tyrkiareiser i ettertid gi et prisavslag pålydende kr 500 per person.

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.

Det var en mangel ved reisen at klagerne ikke fikk bo på hotell Delfino som avtalt.

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.

Mangelen ble i dette tilfellet søkt avhjulpet med innkvartering på Prestige.

Selv om hotellene ligger nærme hverandre, er nemnda enig med partene i at avhjelpen ikke var fullt ut tilfredsstillende og at det således er grunnlag for prisavslag. Tyrkiareiser var klar over at klagerne ikke var tilfreds med den gitte løsning.

Klager har gitt en nærmere beskrivelse av hvorfor de valgte Delfino og hvorfor

Prestige ikke var tilfredsstillende. Nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda har forståelse for at klagerne fikk redusert utbytte av oppholdet i forhold til det forventede.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klagerne gis et prisavslag på kr 8.000. Til fradrag går kr 4.000 dersom det er utbetalt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 8.000. Til fradrag går kr 4.000 dersom det er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.