

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder krav om heving av kjøpet.

Dato

..

Saksnummer

19/14P

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Detur Norway AS

Reisemål: Port el Kantaoui, Tunis

Antall reisende: 2

Reisens pris: 9.610,-

Tidsrom: 261013 - 09113

Saken gjelder:

Saken gjelder krav om heving av kjøpet.

Klagen gjelder opphold på Caruso Hotels El Hana Palace. I reisearrangørens omtale av hotellet og området blir det gitt misvisende informasjon i forhold til hotellstandard og standard på reisemålet. Guidens håndtering av problemene da de ble tatt opp den 1. november 2013, klages det også over.

Hotellet ligger ikke i et rolig turistområde. Det ble ikke opplyst om at det arrangeres fester i lokaler som ligger på hotellets område. Klageren ble holdt våken i alle fall to netter av dette. Hotellet fremsto heller ikke som nylig renoveret. Det vises til vedlagte bilder. På rommet falt håndklekroken ned hver gang håndkleet ble brukt. Gangen var uten lys der rommet lå, det regnet inn i resepsjonen og heisen. Teppet i gangen var fullt av flekker, fasaden skallet av. I nærområdet fløt det av søppel, og det samme var tilfelle med stranden. For øvrig fikk alenereisende kvinner så mye oppmerksomhet at det var direkte plagsomt. Det var umulig å bevege seg ute etter mørkets frembrudd.

Detur Norway AS viser til at mange av hotellene ligger i populære ferieområder med folkeliv og dags- og kveldsaktiviteter, barer, diskotek, etc. Lydnivå og eventuelle uromomenter utenfor hotellet kontrolleres av lokale myndigheter.

Dersom hotellet har bar, må en regne med at enkelte rom/leiligheter kan forstyrres av musikk og støy fra gjester.

Noen av de hotellene Detur benytter ligger i områder som kan betraktes som «stille og rolige». Det er derfor en slik beskrivelse er benyttet i informasjonen.

Dette betyr ikke at det er absolutt stille. Ingen feriesteder har helt stille områder, særlig ikke i høysesongen.

Når det gjelder standarden på hotellet, vises det til at det ikke finnes noen internasjonal standard. Deturs lokale representanter klassifiserer hotellene ut fra hva som er bygningsmessig standard på det enkelte reisemål. Reisemål i sydlige strøk kan ha mye enklere standard og renhold enn på mer sentrale europeiske destinasjoner.

Uønsket oppmerksomhet fra lokalbefolkningen kan være plagsom.

Som reisende annerledes i afrikanske land enn i nordeuropeiske land.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens 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 vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Har pakkereisen vesentlige mangler og formålet med pakkereisen av den grunn er vesentlig forfeilet, kan kunden heve avtalen og kreve tilbake de beløp som er betalt i medhold av avtalen, jfr. pakkereiseloven § 6-3.

Klageren har tatt opp en rekke problemer som oppsto under reisen.

Når det gjelder hotellstandard, er det korrekt som opplyst av reisearrangøren at det ikke finnes noen internasjonal standard for klassifisering av hoteller.

Hoteller klassifiseres i enkelte land av lokale myndigheter. I andre land, som Tunis, er det reisearrangøren som fastsetter klassifiseringen.

Nemnda har merket seg klagerens beskrivelse av hotellet. Det kan opplyses at hoteller forfaller raskt i sydlige strøk. Det finnes gjerne ikke noe løpende vedlikehold, og ofte utsettes det meste av vedlikeholdet til et tidspunkt på året hvor hotellet stenger helt. Hvis vannet er kalkholdig, vil dette raskt sette sitt preg på kraner etc. Renholdet er som regel ikke av en standard skandinaver er vant med.

Når det gjelder søppel i gater og på strand, er dette noe lokale myndigheter har ansvar for å rydde opp i. Orden og renhold er ofte ikke det som prioriteres.

Uønsket oppmerksomhet fra menn er svært ubehagelig og kan sette begrensninger for en ferierende. Den reisende må imidlertid selv sette seg inn i lokale seder og skikker og hva man muligens bør avstå fra hvis man reiser alene.

Det er opplyst at Deturs guider ble kontaktet, og at klageren ble tilbudt å bytte rom. Etter omstendighetene var tilbudet ikke interessant fordi det ikke ville avhjelpe problemene, som på hotellområdet først og fremst var fester som ble avholdt i en bygning på området. Det ble blant annet feiret et bryllup.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan etter en helhetsvurdering av de forskjellige klagepunktene ikke se at det foreligger tilstrekkelig grunnlag for å heve kjøpet.

Det alt overveiende av klagepunktene henger, slik nemnda ser det, sammen med lokale forhold. Når det gjelder de to festene som ble avholdt på området har nemnda stor forståelse for at det var ubehagelig å få nattesøvnen forstyrret i to netter.

Dette er imidlertid etter nemndas vurdering ikke å anse som så vesentlige mangler at det er tilstrekkelig til å heve kjøpet i medhold av pakkereiseloven § 6-3 første ledd.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke se at det foreligger grunnlag for å heve kjøpet. Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Line Vestgård, Kilroy 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.