

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard mm., Incekum, Tyrkia.

Dato

26.09.2012

Saksnummer

22/12

Tjenesteyter

Nazar Nordic AB

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Nazar Nordic AB

Destinasjon: Tyrkia, Incekum

Antall reisende: 5

Reisens pris: 60.350

Tidspunkt: 270711 - 100811

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard mm., Incekum, Tyrkia.

Klager anfører at da de ankom reisemålet, fikk de ikke de familiesuiter med havutsikt som de hadde bestilt. Etter mye venting dagen etter fikk de utpå ettermiddagen tildelt de suitene de skulle ha, men ballkongen var så liten at det ikke var plass til å sitte der hvis en samtidig skulle tørke badeøy. For å se havutsikten måtte en reise seg opp. Klimaanlegget virket ikke slik det skulle på det ene rommet.

Klager hadde betalt for privat transport til/fra hotellet fordi den ene datteren er astmasyk. Det stinket røyk i bilen og transporten til hotellet var grusom.

Klager krever refundert det som er betalt ekstra for havutsikt.

Nazar har beklaget at det var en misforståelse om bestillingen slik at de ikke fikk de bestilte suiter ved ankomst. Dette ble rettet opp. Når det gjelder ballkongen og havutsikten har Nazar vist til at de har gitt følgende opplysninger på forhånd:

«Havutsikt kan innebære delvis eller frontal utsikt mot havet fra ballkongen. Størrelsen og møblementet på ballkongen tilsvarer ikke nødvendigvis antall boende på rom/leilighet».

Rapporten fra stedet viser at klimaanlegget skal ha vært på døgnet rundt i den aktuelle periode. Transferbussen oppfyller alle krav som stilles til persontransport.

Nazar har tilbudt 30% prisavslag for den første dagen og kr. 500,- i goodwillstatning for sent svar på klagen.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen - pakkereiseloven § 6-1. Opplysninger i katalog og på nettet o a inngår som en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for et forholdsmessig prisavslag.

Klager hadde bestilt 2 familiesuiter med havutsikt. Nazar har vist til informasjon på nettstedet som sier at havutsikt kan innebære delvis eller frontal utsikt mot havet fra ballkongen.

Informasjonen om det aktuelle hotell, Pegasos Resort, sier følgende:

«Familiesuitene vender mot havet, men familiesuitene lengst oppe, på femte etasje, er av den koselige typen penthousesuiter. Havutsikten er derfor begrenset fra selve suiten, men fra ballkongen har man fantastisk havutsikt».

Basert på klagers beskrivelse og de fremlagte fotografier må det legges til grunn at det ikke er noen havutsikt overhode fra sittende stilling på ballkongen.

Reklamasjonsnemnda er derfor av den oppfatning at klager ikke har fått suiter med slik havutsikt som bestilt og betalt for og at det således foreligger en mangel i pakkereiselovens forstand.

Når det gjelder klimaanlegget og busstransporten, forstår nemnda det slik at det ikke er fremmet noe konkret krav for dette og at klagers krav i sin helhet er relatert til den manglende havutsikt. Det tillegg klager har betalt for dette er kr. 7.200,-, og nemnda finner at det bør gis et tilsvarende prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis et prisavslag på kr. 7.200,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Fiske, Amisol AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.