

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Uspesifisert reise til Tyrkia, 26. juli - 9. august 2010. Krav om refusjon av utlegg til nytt hotell.

Dato

..

Saksnummer

231/10

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Detur Norway AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: kr 18.850

Saken gjelder:

Uspesifisert reise til Tyrkia, 26. juli - 9. august 2010. Krav om refusjon av utlegg til nytt hotell.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne ble tildelt et hotell som etter klagernes oppfatning ikke er noe å tilby gjester. Det var muggsopp på badet, og tannglass var halve av noe slimete gørr.

Klagerne tok umiddelbart kontakt med guiden som lovte klagerne flytting.

Flyttingen ble det imidlertid ikke noe av før etter fire dager og da mot en ekstra kostnad på 3.800 kr.

Ved hjemreisen ble klagerne utsatt for usmakelig oppførsel fra guidens siden.

Klagerne krever refundert kr 3.800.

Det vises for øvrig til klagernes 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.

Kunden har kjøpt en uspesifisert reise, som er laveste standard blant Deturs hoteller.

Renholdet er tidligere påklaget, og Detur har tilbudt en kompensasjon på 450 kroner samt en rabatt på kr 300 per person ved ny reise.

Oppgradering ble tilbudt og akseptert på stedet. Oppgradering på reisemålet er relativt sett dyrere enn oppkjøp før avreise.

Ved kontakt med Deturs guider fremsatte kunden ikke klage på skitne tannglass etc. Hadde Detur fått beskjed om dette på stedet, kunne Detur ha tilbudt avhjelp på stedet. Kunden sa at de ikke likte standarden, og at de heller ville bo i Alanya.

Detur beklager oppførselen til en av guidene. Dette er blitt rapportert og tatt opp med den aktuelle personen.

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.

Klagerne hadde kjøpt en uspesifisert reise og måtte være forberedt på hotell av lav standard. De måtte imidlertid kunne forvente at hotellet var rent, og at det var fritt for hussopp. Detur har ikke bestridt klagers opplysninger om det tildelte hotell/rom, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Innkvarteringen var således mangelfull.

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.

Detur har henvist til, men ikke fremlagt, reiselederrapport. Detur har således ikke fremlagt tilgjengelig informasjon. Nemnda er av den oppfatning at dette må føre til at bevisvil går ut over Detur. Nemnda finner det etter en samlet vurdering mer sannsynlig at klagerne konkretiserte hvorfor de anså hotellet som elendig enn at de ikke gjorde det. Nemnda viser til at klagerne var kjent med uspesifiserte reiser. Nemnda viser videre til den spesielle oppførselen fra Deturs guide ved hjemreisen.

Nemnda anbefaler etter dette at klager refunderes utgifter til oppkjøp av hotell med 3.800 kroner. Til fradrag går 450 kroner dersom det er utbetalt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne refunderes 3.800 kroner. Til fradrag går 450 kroner som tidligere er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Astrid Solgård, Apollo Reiser As

Hanne Åsell, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Astrid Solgård, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.