

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tyrkia, Antalya, Renda Beach Hotell, 22. juli - 5. august 2011. Krav om prisavslag grunnet mangelfull hygiene m.v.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

189/11

Tjenesteyter

Tyrkiareiser AS

Klager: X

Turarrangør: Tyrkiareiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 13.580

Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Antalya, Renda Beach Hotell, 22. juli - 5. august 2011.

Krav om prisavslag grunnet mangelfull hygiene m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

Maten og matserveringen var mangelfull og uhygienisk. Det var skittent, muggen mat, maur i maten m.v.

Dette ble formidlet til guidene flere ganger uten at det ble noen varig bedring.

Klagerne fant det etter noen dager ikke lenger forsvarlig å spise på hotellet.

De ble påført utgifter til mat med 500 kroner per dag.

Det var ikke mulig å låse verandadøren på hotellet, og rommets ytterdør kunne dyttes opp selv om den var låst. Klagerne påpekte dette flere ganger overfor hotellet og Tyrkiareiser uten at dette ble avhjulpet.

Klagerne krever prisavslag. Tyrkiareiser har refundert kr 3.800.

Dette dekker imidlertid bare opp det hotellets all inclusive-tilbud kostet for klagerne.

Det vises for øvrig til klagers detaljerte brev.

Til klager har Tyrkiareiser i det vesentlige anført:

Beklageligvis har forholdene på Renda Beach ikke vært tilfredsstillende i denne perioden. Dette har ført til flere henvendelser fra misfornøyde gjester.

Tyrkiareisers representant var i nær dialog med hotellets ledelse og etter hva Tyrkiareiser erfarer, ble mye gjort for å utbedre forholdene.

Det er Tyrkiareiser inntrykk at både maten og renholdet og service ble adskillig bedre, slik et bør være på et trestjerners hotell.

Ut fra en helhetsvurdering har Tyrkiareiser gitt et prisavslag på kr 3.800.

Det vises for øvrig til rapport fra reiseleder.

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.

Tyrkiareiser har i begrenset utstrekning imøtegått den detaljerte klagen.

Tyrkiareiser har ikke kommentert den påståtte ødelagte dørlåsen.

Nemnda legger etter en samlet vurdering av de foreliggende opplysninger til grunn at det var vesentlige mangler ved matserveringen. Det kan imidlertid synes som om det ble en viss bedring mot slutten av klagers opphold.

Siste kontakt fra klager vedrørende maten synes å ha vært den 29. juli.

Forholdene var etter klagerens vurdering ikke avhjulpet på dette tidspunkt.

Nemnda legger videre til grunn at klagers leilighet ikke kunne låses på en betryggende måte. Dette ble ikke avhjulpet.

Mye av klagers ferie gikk med til kontakt/forsøk på kontakt med Tyrkiareiser.

Som følge av dette og manglene ved pakkereisen, fikk klagerne et redusert utbytte av ferien.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klagerne gis et prisavslag på kr 5.000. Til fradrag går kr 3.800 dersom det er utbetalt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 5.000. Til fradrag går kr 3.800 dersom det er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Solveig Kohagen, Ving Norge AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Solveig Kohagen, Ving Norge 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.