

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard m.m., Tyrkia.

Dato

10.06.2014

Saksnummer

197/13P

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Detur Norway AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: 17.890,-

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard m.m., Tyrkia.

Klager anfører at to av reisefølgets koffertene ikke kom på bagasjebåndet da de ankom flyplassen tirsdag. Deturs guide skulle ringe så snart de dukket opp.

Det gjorde han ikke, men på onsdag fant de selv den ene av koffertene bak skranken på hotellet, og dagen etter dukket den andre kofferten opp.

Rommet de fikk var ikke rengjort, døren hadde sprukket og bare to av sengene var oppredd. På badet var det muggsopp.

På det andre av fire rom på tre dager var dørhåndtaket til badet i stykker.

Badekaret var så skittent at de måtte bruke plastpose for å unngå å bli smittet.

A/c anlegget sviktet. Da de hadde sovet i 2 1/2 t på det ene rommet ble de vekket av noen andre som ville inn og som hadde fått tildelt samme rom.

Stranden egnet seg ikke for folk - det var søppel og knuste flasker.

De krever kompensasjon i form av ny reise.

Detur har anført at deres guide hadde forsøkt å ringe for å informere om bagasjen da den kom, men fikk ikke svar. Når det gjelder rommet, er det leit at det ikke var rengjort ved ankomst og at enkelte ting ikke var i stand og at det ikke var redd opp i

alle sengene. Alle disse forhold er tatt opp med hotellet. Ellers er det litt uklart hvilket rom som har hatt hvilke problemer. Uansett skal den lokale guiden kontaktes slik at problemene kan løses. Hadde det vært gjort, hadde kunden sluppet å bytte rom tre ganger. Kunden har bekreftet til guiden at rom nr.2 var OK etter at hotellet hadde fikset problemene. Senere sa de at de aksepterte rommet bare fordi barna skulle slippe å bytte rom igjen, og et tredje rom ble ikke akseptert fordi det ikke var rent og hadde gal beliggenhet. Detur ser ikke at det er grunnlag for kompensasjon

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at kunden har meldt fra om manglene.

Når det gjelder forsinket bagasje, har nemnda tidligere lagt til grunn at turarrangøren er ansvarlig for at bagasjen kommer frem til bestemmelsesstedet samtidig med den reisende. Det er uklart hva som har sviktet i dette tilfelle, men det er på det rene at de reisende her fikk to koffertor henholdsvis en og to dager etter egen ankomst.

På dette punkt foreligger det derfor en mangel ved reisen.

Det er ikke bestridt av Detur at det var mangler ved det rom kunden først fikk tildelt. Det var ikke rengjort, det var ikke redd opp fire senger og enkelte ting på rommet var i stykker. Utover dette fremstår det som noe uklart for nemnda hvordan de rommene var som klageren senere fikk, og på hvilke tidspunkt hun tok forholdene opp med

Deturs guide på stedet. Nemnda har imidlertid etter en helhetsvurdering kommet til at det bør gis et prisavslag på kr.2.500,- for de forhold som er nevnt ovenfor og som må anses tilstrekkelig klarlagt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis et prisavslag på kr.2.500,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Eva Pettersen, 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.