

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard ved hotell Catty Garden, Side.

Dato

..

Saksnummer

265/13P

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Detur Norway AS

Reisemål: Side, Tyrkia

Antall reisende: 3

Reisens pris: 15.730,-

Tidsrom: 150713 - 290713

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard ved hotell Catty Garden, Side.

Klagerne fikk et rom som var skittent ved ankomst, og rommet var heller ikke slik som avbildet på arrangørens hjemmesider. Etter kontakt med stedlig guide fikk de bytte rom dag 2.

Hjemreisen skjedde 13,5 timer før det som står på billetten. Klagerne ble vekket om natten kl. 03.00 med beskjed om at de hadde 10 minutter på seg til å pakke og komme seg ned i bussen som sto og ventet. Vel nede i bussen foreviste de billettene sine til guiden. Billettene hadde en helt annen og senere avgangstid. Til tross for hva som sto på billettene, viste det seg at det var riktig at deres hjemreise uten deres vitende var fremskyndet med 13,5 timer. Klagerne hadde inngått flere avtaler avreisedagen om neglestell, frisørbesøk og tatovering som det var betalt depositum for. Alt dette krever de å få kompensert av reiseselskapet.

Detur Norway AS bekrefter at det er riktig at rommet ikke var som forespeilet.

Det lå i bakkant av hotellområdet og guiden har beskrevet at det var noe svart på gulvet, muligens kull? Guiden ordnet med rombytte dagen etter ankomst.

Guiden har derfor hjulpet gjestene innen rimelig tid. Når det gjelder manglende informasjon om hjemreise, er det beklagelig. Det skyldes en teknisk feil.

Klagerne har fått tilbud om å få refundert kr 1.091,- som tilsvarer en dagsandel, eventuelt et gavekort på kr 2.000,- som kan benyttes på en ny reise med Detur.

Nemnda bemerker:

En pakkereise 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 at 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.

Nemnda legger til grunn at klagerne fikk tildelt rom som ikke var i samsvar med det de hadde bestilt. Dette ble imidlertid rettet opp av arrangørens stedlige representant dagen etter ankomst. Det forhindrer likevel ikke at klagerne hadde en lite hyggelig opplevelse ved å komme til et skittent rom den første kvelden, og ved at flytting til annen innkvartering alltid innebærer ulempe i form av ny pakking etc.

Starten på ferien var derfor ikke den beste.

Klagerne skulle opprinnelig ha reist hjem med et direktefly til Molde som skulle gått kl. 16.30. Dette flyet ble imidlertid av økonomiske årsaker kansellert og klagerne ble slått sammen med ferierende fra Stavanger. På den måten tapte de 13,5 timer, det vil si hele den siste dagen. De ble vekket kl. 03.00 om natten og fikk 10 minutter på seg til å pakke. Bussen sto da og ventet på dem. Etter at de kom frem til flyplassen måtte de vente, for flyet var 1 time og 40 minutter forsinket.

Arrangøren har erkjent at en teknisk feil lå til grunn for at gjestene ikke ble informert. Klagerne er intet å bebreide.

Reklamasjonsnemnda finner etter dette at ytelsen fra Detur Norway AS var mangelfull og at klagerne i medhold av pakkereiseloven har krav på prisavslag. Nemnda anbefaler etter en helhetsvurdering at klagerne gis kr 3.200,- i prisavslag, hvilket utgjør ca. 20% av reisens pris.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 3.200,-. Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, John-Greger Thorsen, Solia AS.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.