

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Alanya.

Dato

21.05.2013

Saksnummer

262/12

Tjenesteyter

Tyrkiareiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Tyrkiareiser AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: kr 12.830,-

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Alanya.

Klager anfører at det i reklamen er oppgitt at hotellet har solrik terrasse med solsenger, basseng og parasoller. Det viste seg at bassenget og solsengene var i bakgården hvor det ikke var sol verken morgen eller ettermiddag.

På rommet fungerte ikke dusjen i det hele tatt. Det var enten iskaldt eller glovarmt vann og ikke mulig å dusje. Personalet prøvde forgjeves å ordne det, men det var bare en dag de kunne dusje. Dusjforhenget var også for kort i bredden slik at vannet rant ut på badegulvet. Det var vanskelig å få rene håndklær, og da de endelig fikk det, fikk de bare to. Sengeklær ble ikke byttet.

De hadde bestilt rom for 3 voksne personer. Ekstrasengen var en mellomting mellom barneseng og voksenseng, og en person på 168 cm ble liggende med bena utenfor. Rekkverket på balkongen var rustent og håndklær som ble hengt ut til tørk fikk flekker. Den ene av bare to stoler på balkongen var defekt.

De informerte Tyrkiareiser om forholdene onsdag i ferieuken.

De krever tilbakebetalt det de betalte for hotellet.

Tyrkiareiser har vist til informasjon i katalogen om rengjøring. Der fremgår at det for 1-ukes opphold ikke blir skiftet sengetøy og at håndklær skiftes hver 3.-4. dag.

Deres lokale representant var i kontakt med klager etter at dusjen og vannet var rettet og fant at forholdene var utbedret. At balkongstolen var defekt ble ikke

Tyrkiareiser gjort kjent med og fikk da ikke anledning til å rette opp det.

Når det gjelder ekstrasingen, kan man ikke forvente samme kvalitet som for ordinære senger, og de kan være både smalere og kortere.

Dette er det opplyst om i forhåndsinformasjonen. Det samme gjelder opplysning om at dusjen ikke alltid er fastmontert og at det ikke alltid er dusjforheng.

Hotellet er for øvrig presentert som et 2* hotell, og det vil si enkel mellomklasse.

Det er sol ved bassenget fra morgen til ca. lunsjtid.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Opplysninger i katalog og på nettet inngår som en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at turarrangør har fått beskjed om manglene.

Når det gjelder solforholdene på terrassen og ved bassenget, har ikke reklamasjonsnemnda grunnlag for å konstatere at de var slik at det utgjør en mangel ved reisen i pakkereiselovens forstand. Ekstrasengens lengde er det uenighet om, men ut fra de fremlagte foto fra begge parter er det ikke grunnlag for å konstatere at den var uvanlig kort for en voksen person.

For øvrig fremgår det av forhåndsinformasjonen at ekstrasinger kan være både smalere og kortere enn vanlige senger.

Heller ikke når det gjelder de øvrige forhold, finner reklamasjonsnemnda det sannsynliggjort at det foreligger slike avvik fra avtalen at det er mangler ved reisen. Det må ved denne vurderingen tas hensyn til at klager hadde bestilt et 2* hotell og at det da må forventes en enkel standard. Det må videre tas i betraktning den informasjon Tyrkiareiser har gitt på forhånd både om rengjøringsrutiner og skifte av håndklær og sengetøy.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS.

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