

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder tildelt hotell, Marmaris, Tyrkia.

Dato

07.02.2013

Saksnummer

171/12

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Detur Norway AS

Antall reisende: 5

Reisens pris: 23.370,-

Saken gjelder:

Saken gjelder tildelt hotell, Marmaris, Tyrkia.

Klager anfører at det rom hun fikk ved ankomst om natten var fullt av maur og de fikk derfor nytt rom. På ettermiddagen fikk de beskjed om at de ikke kunne beholde dette rommet fordi det var utleid. Enten måtte de flytte tilbake til det første rommet eller bytte til annet hotell. De syntes de ikke hadde noe valg og flyttet til et annet hotell, som viste seg å være 2* med små basseng, langt fra sentrum og ingen barn eller aktiviteter. Alt i alt ble det innflytting på 3 forskjellige rom på 2 hoteller i løpet av 4 dager, og klager krever kr.5-6000,- i kompensasjon og tort og svie.

Detur anfører at i følge hotellet og den lokale guiden var årsaken til at klager fikk ny leilighet etter ankomst at hun syntes leiligheten var for liten.

De fikk da en større leilighet, men denne kunne ikke beholdes fordi den var utleid til gjester som kom den dagen. Klager ble da tilbudt å bytte til annet hotell - alternativt å flytte tilbake til den første leiligheten de hadde fått. Klager valgte da å bytte hotell hvor de fikk større leilighet enn det de hadde bestilt. Ut fra guidens rapport er det ikke nevnt noe om maur som årsak til ønsket om å bytte leilighet.

Detur ser ikke grunnlag for prisavslag, men har tilbudt kr.500,- i rabatt ved eventuell ny reise.

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 turarrangør har blitt gjort kjent med problemet.

Reklamasjonsnemnda legger til grunn at klager ved ankomst fikk slik leilighet som hun hadde bestilt, AP1. Basert på rapporten fra reisemålet og logen til Deturs representant må det videre legges til grunn at klager ønsket en større leilighet og at hun derfor fikk en AP2 leilighet, som er større, en natt.

Denne var imidlertid ikke tilgjengelig mer enn denne ene natten.

Det er intet i rapporten eller i logen om at klager har tatt opp problemet med maur. Hadde hun gjort det, ville antagelig problemet kunne blitt avhjulpet på vanlig måte ved hjelp av spray. Da klager måtte flytte ut av AP2 leiligheten, fikk hun valget mellom å flytte tilbake til den hun hadde bestilt eller flytte til annet hotell, hvor hun kunne få leilighet med størrelse som AP2.

Dette valgte hun - hvilket også indikerer at det var ønsket om større leilighet enn bestilt som var årsaken til ønsket om å bytte.

Reklamasjonsnemnda kan etter dette ikke se at det foreligger noen mangel ved reisen i forhold til avtale og forutsetninger.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Karianne Haugom, Ving Norge AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.