

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder manglende air condition, Side, Tyrkia.

Dato

..

Saksnummer

132/13P

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Detur Norway AS

Reisemål: Tyrkia, Side

Antall reisende: 4

Reisens pris: 11.720 nok.

Tidsrom: 280513- 050513

Saken gjelder:

Saken gjelder manglende air condition, Side, Tyrkia.

Klager anfører at de allerede dagen etter ankomst klaget til resepsjonen over at a/c ikke virket. Det ble svart at den ville være i orden igjen i løpet av dagen.

Da det ikke skjedde, ble det sendt klage til Deturs kundeservice i Norge, som dagen etter svarte at de ikke kunne ordne det og at klager måtte ta kontakt med guiden på stedet. Romtemperaturen var mellom 26 og 29 grader.

De spurte om å få vifter, men fikk ikke det. Etter noen dager fikk de tilbud om å skifte hotell, men på det hotellet var a/c ødelagt. To av reisefølget fikk bytte rom og fikk nå rom med a/c de to siste dagene. Det kreves kr.3.000,- i kompensasjon per par - totalt kr.6.000,-.

Detur har vist til reiseinformasjonen og reisevilkårene. Det følger av disse at man straks må melde fra til guiden hvis det er noe å klage på. De lokale guidene ble i dette tilfelle først kontaktet 1. mai angående a/c som ikke virket.

Det er også vist til informasjon om a/c på Deturs nettsider.

Detur har tilbudt et gavekort på kr.1.000,- per par.

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 det.

Hvis det i en hotellomtale er opplyst at hotellet har a/c, foreligger det en mangel dersom anlegget ikke virker eller ikke blir slått på.

I hotellomtalen av Golden Coast Resort er det opplyst at «Alle rom har fasiliteter som air condition. .» Den generelle opplysningen i Deturs reiseinformasjon, bl.a at det i enkelte tilfeller er slik at a/c bare kan benyttes noen timer i døgnet, kan ikke endre på det forhold at det her klart er lovet a/c på rommet. For øvrig var situasjonen her ikke at a/c bare var på noen timer, men at hotellet ikke mente det var nødvendig med a/c. Nemnda finner det også naturlig at klager tok problemet opp med hotellet først og deretter med Detur. En henvendelse til Deturs kundeservice i Norge må etter nemndas syn være tilstrekkelig reklamasjon. Etter fast praksis i nemnda anbefales et prisavslag på kr.1.000,- per person per uke i saker som dette. Her utgjør det kr.4.000,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på totalt kr.4.000,-. Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Line Vestgård, Kilroy AS, Ellen Pytte, Star Tour 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.