

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tyrkia, Marmaris, Hawaii hotell, 8. - 22. juli 2010. Krav om prisavslag grunnet mangelfull hotellstandard, mangelfullt renhold m.v.

Dato

..

Saksnummer

206/10

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Detur Norway AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: kr.24.000

Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Marmaris, Hawaii hotell, 8. - 22. juli 2010. Krav om prisavslag grunnet mangelfull hotellstandard, mangelfullt renhold m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

Problemene startet på Gardermoen da klagernes reise ikke var registrert da klagerne skulle sjekke inn bagasjen kl 0530 om morgenen. Etter mye frem og tilbake fikk klagerne beskjed om at Detur hadde byttet flyselskap, og at flyet ikke gikk før kl 0900. Dette hadde ikke klagerne fått beskjed om.

Etter ankomst til Dalaman var det ikke en eneste Detur-representant å se.

Klagerne måtte lete selv for å finne ut hvor de skulle og hvilken buss de skulle ta.

Hotellet stemte overhodet ikke med det som sto i brosjyren og slettes ikke med det klagerne betalte for. Det eneste som var bra var beliggenheten og maten ellers var alt under enhver kritikk.

Standarden på hotellet var ikke som forventet. Rommet var knapt 10m2.

Renholdet var svært dårlig. Det ble kun støvsuget to ganger i løpet av de 14 dagene klagerne var der. Det ble ikke vasket.

All Inclusive var mislykket. Det var ikke anledning til å ta med seg drikke på rommet.

Klagerne tok opp med guiden at de ikke var registrert ved utreisen og ba guiden sjekke hjemreisen. Hun fikk opplyst at alt var ok. Det viste det seg ikke å være.

Klagerne var ikke registrert. Etter mye rot, fikk klagerne til sist sjekket inn.

Klager krever refundert halvparten av reisens pris.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Detur har i det vesentlige anført:

Når det gjelder innholdet av all-Inclusive, finnes det i informasjonen på Deturs nettsider. Det fremgår bl.a. at gratis servering bare er i visse perioder i løpet av dagen. Det er også opplyst i katalogen at det er forbudt å ta med medbrakt inn på hotellet.

Klagernes rom er kontrollmålt. Det er på 18 m², slik som lovet fra Detur.

Når det gjelder renholdet av rommet, blir det bekreftet i guiderapporten at vask skjer tre ganger hver uke, og støvsuging skjer et par ganger i uken. Det er også det som er normalt i Tyrkia.

Detur finner ikke grunnlag for å tilkjenne noen form for kompensasjon.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis, opplysninger gitt 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 den reisende, jfr. pakkereiseloven § 6-2.

Detur har ikke kommentert klagers opplysninger om problemene ved utreisen og hjemreisen. Nemnda legger etter dette klagers opplysninger til grunn.

Manglende informasjon fra Deturs side førte til unødig stress m.v. for klagerne.

Det gir grunnlag for prisavslag.

Klassifisering av et hotellanlegg foretas av turarrangør etter en sammenligning med hotellene på reisemålet. Ved klassifiseringen foretas en helhetsvurdering av hotellet, dets beliggenhet, fasiliteter, rommenes beskaftenhet mv. Nemnda har ikke eget kjennskap til Hawaii hotell. På bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Klager har anført at renholdet på hotellet var svært dårlig. Detur har ikke kommentert klagers anførsel ut over å redegjøre for hotellets renholdsrutiner.

Detur har ikke fremlagt rapport fra reisemålet som eventuelt kunne opplyst noe om renholdet på klagernes rom.

Detur burde ha gitt bedre opplysninger, og bevis tvilen må da gå ut over detur. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at renholdet var mangelfullt.

Det står påstand mot påstand om størrelsen av klagerens rom. Det er ikke mulig for nemnda å ha noen oppfatning om dette på bakgrunn av de foreliggende opplysninger. Nemnda peker imidlertid på at det fremkommer av katalog/hjemmesider at rommene er små.

For øvrig synes turen i det vesentlige å være i overensstemmelse med det avtalte.

Nemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag/kompensasjon på 3.000 kroner.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis et prisavslag/kompensasjon på 3.000 kroner.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Hanne Åsell, Star Tour AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.