

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Tyrkia, Side.

Dato

10.06.2014

Saksnummer

189/13P

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Detur Norway AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: 38.273,-

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Tyrkia, Side.

Klageren anfører at det syn som møtte dem i 6.etg på hotellet ikke var i nærheten av å kunne kalles en ferieleilighet. De skulle i utgangspunktet ha en 3-rom leilighet med mulighet for å lage mat selv og hvor barna hadde egne rom.

Det de fikk var et lite rom med køyeseng hvor de ble fratatt muligheten for å lage mat. Renholdet var mangelfullt og til dels fraværende og det luktet vondt på hele anlegget. De byttet rom to ganger slik at de bodde på tre forskjellige rom.

På to av rommene var det problemer med a/c. En reparatør kom og «tyvkoblet» printbrettet hvor han hengte en løs bryter på veggen. Flere steder hang ledninger og kontakter ut fra veggen bare tapet sammen. På badene var det åpne kontakter og ledninger. En liten vannsprut kunne ha fått store konsekvenser.

Søppel og skitt fløt over alt og ble ikke fjernet. Etter to dager fikk de bytte hotell og fikk da en slik ferie det var ment å være. Han krever dekket alle sine utlegg med kr.14.414,50.

Detur har beklaget at hotellet ikke svarte til forventningene. Dette var et nytt hotell for Detur og de har fått flere negative tilbakemeldinger og har stoppet videre salg av det. Tilbakemeldingene har dreid seg om de samme forhold som i saken her.

Detur har tilbudt refusjon av 30% av reisens pris med kr.7.327,-.

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.

Etter klagerens fremstilling legger nemnda til grunn at hotellstandarden her var slik at det i utgangspunktet forelå en vesentlig mangel ved reisen.

Nemnda forstår Deturs svar slik at de i realiteten ikke bestrider dette.

Spørsmålet for nemnda er hvilken kompensasjon klageren skal ha.

Manglene ved det første hotellet ble «avhjulpet» ved at klager fikk bytte hotell, men han måtte betale € 1700 for byttet. Etter nemndas syn hadde han krav på slikt bytte vederlagsfritt. I tillegg bør han få dekket sine utlegg til leie av a/c på det første hotellet.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis en kompensasjon på kr.14.414,50.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Eva Pettersen, Ving Norge 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.