

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder transfertid båt/hotell, Tyrkia.

Dato

07.02.2013

Saksnummer

157/12

Tjenesteyter

Tyrkiareiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Tyrkiareiser AS

Antall reisende: 1

Reisens pris: 10.910,-

Saken gjelder:

Saken gjelder transfertid båt/hotell, Tyrkia.

Klager anfører at hun hadde bestilt en ukes båttur og en uke på hotell i Alanya.

Hun hadde fått oppgitt at turen fra havnen i Antalya til hotellet ville gå via flyplassen, hvor hun måtte vente 2 t. Da ville reisen fra båten i Antalya til hotellet i Alanya ta 4 t.

I stedet for Antalya ble båtens ankomsthavn Kemer. Der måtte hun vente 4,5 t på buss til flyplassen, hvor hun måtte ha ventet ytterligere 3 t på buss til Alanya hvis hun skulle ha fulgt turarrangørs opplegg. Da ville turen fra Kemer til hotellet i Alanya ha tatt 11 t. Hun valgte i stedet et annet alternativ med buss og taxi som tok 9 t.

Kombinasjonsreisen ble slik at hun mistet en feriedag.

Klager anfører også at turarrangør hadde opplyst at hotellet hadde bar og restaurant. I virkeligheten ligger restauranten utenfor hotellet og tilhører ikke dette.

Hun kunne da ikke kjøpe mat og drikke og nyte dette ved bassenget uten først å kle seg og gå ut til restauranten.

Hun krever erstatning for dårlig service og feilinformasjon.

Tyrkiareiser anfører at klager fikk informasjon om at transporten ville ta tid og at det var 2 t ventetid på flyplassen. Det er riktig at det opprinnelig sto at båtturen ble

avsluttet i Antalya, men dette ble endret til Kemer. Det var tatt forbehold om endring i programmet. Hotellbeskrivelsen sier at hotellet har bar, ikke bassengbar.

Baren ligger i resepsjonsområdet på hotellet. Det er ikke uvanlig at en privat restaurant ligger i tilknytning til hotellet og at de samarbeider.

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.

Ut fra den dokumentasjon partene har fremlagt legger Reklamasjonsnemnda til grunn at klager fikk beskjed om at det ville bli 2 t ventetid på flyplassen før bussen gikk til Alanya. Det ble ikke opplyst noe om lang ventetid på buss fra havnen og til flyplassen. Det må antas at informasjonen var basert på at båten ville komme inn til Antalya og ikke til Kemer og at total reisetid ville ha blitt vesentlig kortere ved ankomst Antalya. Turarrangør hadde tatt forbehold om endringer, men endringen hadde i dette tilfelle den utilsiktede virkning at klagers transfertransport til Alanya tok uforholdsmessig lang tid.

Klager anfører at hun mistet en feriedag på grunn av dette.

Reklamasjonsnemnda bemerker til dette at selv med den mest optimale forbindelse mellom båthavn og flyplass, 2 t venting der som informert om og deretter buss fra flyplassen til Alanya ville transferen tatt minst 5 t. Klager ville i beste fall ha vært på hotellet ca. kl.14.00.

Reklamasjonsnemnda har under tvil kommet til at klager bør få en kompensasjon på kr.500,- på grunn av den mangelfulle informasjon hun fikk om virkningen av ruteendringen. Dette kommer i tillegg til refusjon av kr.150,- for busstransport hun ikke benyttet.

Reklamasjonsnemnda kan ikke se at bar/restaurantforholdene på hotellet utgjør et avvik fra det avtalte som berettiger prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på ytterligere kr.500,-. 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

Christine Tang, Detur Norway AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, Christine Tang, Detur Norway 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.