

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Tyrkia.

Dato

10.06.2014

Saksnummer

193/13P

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Detur Norway AS

Antall reisende: 6

Reisens pris: 33.000,-

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Tyrkia.

Klageren, på vegne av to bookingnummer, anfører at leiligheten som den ene familien først fikk, var skitten, uten sengetøy og med en rekke andre mangler.

Det var mugg og mugglukt. Etter et par dager fikk de byttet leilighet.

I den nye var det vannlekkasje fra leiligheten over og baderommet hadde en T-skjorte som fungerte som vindu. Leiligheten som den andre familien fikk, lå i 5.etg uten heis og var skitten. Vann rant inn og det var søppel over alt i trappene.

De fikk bytte til en 2-roms leilighet etter en dag da det ikke var flere 3-roms leiligheter ledig. For begge bookingene gjelder at vaskingen var mangelfull hele første uken. Det manglet brann/røykvarsler og det var ingen brannstige i noen etasjer.

Bassenget var så skittent at de så ikke bunnen.

De kontaktet Deturguiden allerede første dag og fikk tilbud om å bytte hotell mot å betale € 3300 for begge bookingene (2 +4 personer). Det hadde de ikke råd til, og de krever full kompensasjon for ødelagt ferie, og for den andre familien også for å ha måttet bytte fra 3-roms til 2-roms leilighet.

Detur har opplyst at det er første gang de har hatt samarbeid med dette hotellet.

Flere kunder opplevde at det var uholdbart å bli innkvartert der og de samme klagepunktene går igjen. Detur har ellers kommentarer til enkeltpunkter som kundene tok opp på stedet. Det anføres også at hotellets leder lovet 50 % rabatt på frokosten og en flaske vin hver dag. Detur har tilbudt et prisavslag på 15 % av reisens pris.

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 klagers fremstilling legger nemnda til grunn at leilighetene og hotellstandarden i dette tilfelle hadde en slik standard at det utgjorde en vesentlig mangel ved reisen. Nemnda forstår det også slik at Detur i realiteten er enig i dette.

Når det gjelder bookingnr.30023167 (A) fikk de ny leilighet etter dag 2.

Også den nye leiligheten hadde imidlertid enkelte mangler.

Bookingnr.30023124 (B) fikk ny leilighet etter første dag, men det var en 2-roms leilighet, mens de hadde bestilt og betalt for en 3-roms leilighet.

Det medførte at 2 personer måtte ligge på sofaer. Også denne leiligheten hadde mangler.

Klagerne har krevet full tilbakebetaling av reisens pris.

Det vil i realiteten si at de krever å få heve avtalen. For å kunne heve en avtale om pakkereise må det etter pakkereiseloven § 6-3 foreligge vesentlige mangler og formålet med reisen må av den grunn bli vesentlig forfeilet.

Nemnda finner at det her foreligger vesentlige mangler, men ikke at formålet med reisen av den grunn ble vesentlig forfeilet. Etter en helhetsvurdering finner nemnda at bookingnr. 30023167 bør få et prisavslag på kr.5.000,- (ca.45 %) og bookingnr.3002314 kr.12.000,-(ca.60 %).

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis et prisavslag på kr.5.000,- for bookingnr.3002314 og kr.12.000,- for bookingnr.3002314.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.