

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Tunisia

Dato

06.02.2013

Saksnummer

137/12

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Detur Norway AS

Antall reisende: 5

Reisens pris: kr 15.106

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Tunisia

Klager anfører at det var søppel overalt i hotellområdet.

På rommet var det kakerlakker og fluer, det var veldig uhygienisk og et dårlig fungerende a/c anlegg. Maten var en skandale, glass og kjøkkentøy skittent.

Kjøkkenpersonalet gikk rundt i skitne klær mens de lagde mat - noe som medførte at hele familien ble matforgiftet. Yngste sønn måtte til lege da de kom hjem.

Også bassenget var møkkete, og på stranden var det søppel. Hele stedet var en skandale, og klager krever tilbakebetalt det de betalte for reisen.

Detur har vist til reiseinformasjon og reisevilkårene, hvor det fremgår at hvis man har noe å klage på, må man ta det opp med Deturs guide slik at de kan løse problemene. I dette tilfelle var klager i kontakt med Deturs guide dagen etter ankomst, den 17. juni, og klaget på at betjeningen ikke etterfylte mat og kopper og glass ved frokost.

Dette ble umiddelbart tatt opp med resepsjonen, og klager ble bedt om å ta ny kontakt hvis problemet vedvarte. Den 20. juni informerte klager guiden om at status var den samme i restauranten. Det ble aldri tatt opp at rommet var skittent, at det var kakerlakker og fluer og at a/c anlegget fungerte dårlig.

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 avhjelpe innen rimelig tid. Det er en forutsetning for at turarrangør skal kunne avhjelpe mangler at den reisende sier fra på stedet og så snart som mulig.

I dette tilfelle tok klager ikke opp med Detur de fleste av de forhold han har tatt opp etter hjemkomst og som er referert ovenfor. Klager hadde telefonnummer til Deturs servicetelefon og traff også Deturs guide den 17. juni og tok opp problemet med påfylling i frokostsalen. De øvrige problemene ble ikke nevnt da eller siden, og Detur fikk dermed ikke anledning til å undersøke og avhjelpe de mangler som måtte være til stede. Det er da ikke grunnlag for prisavslag for dette.

De forhold som ble tatt opp av klager - sen etterfylling av mat og bestikk i frokostsalen - er etter reklamasjonsnemnda ikke av en slik art at de utgjør en mangel ved reisen. Det vises i denne sammenheng til pakkereiseloven § 6-1 om at avvik fra det avtalte eller forutsatte ikke anses som mangel hvis det er av mindre betydning eller av en slik art at kunden må regne med at det kan inntreffe fra tid til annen.

Reklamasjonsnemnda har ikke tilstrekkelig grunnlag for å fastslå at det var forholdene i restauranten/kjøkkenet som gjorde at familien ble syke.

Reklamasjonsnemnda finner etter dette at det ikke er grunnlag for prisavslag eller erstatning.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag..

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Helga Hermansen, Star Tour AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Helga Hermansen, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.