

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder defekt dusj på hotell i Tyrkia.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

210/11

Tjenesteyter

Tyrkiareiser AS

Klager: X

Turarrangør: Tyrkiareiser AS

Antall reisende: 5

Reisens pris: Kr. 25.882

Saken gjelder:

Saken gjelder defekt dusj på hotell i Tyrkia.

Klager anfører at dusjen ikke kunne brukes i løpet av de 14 dagene oppholdet varte. Vannet kunne ikke tempereres i blandebatteriet - enten var det iskaldt eller glovarmt. De måtte derfor dusje hos familie som bodde på annet hotell og dit måtte de ta drosje.

Tyrkiareiser har anført at dusjen etter klage fra kunden ble forsøkt reparert, først den 26. juli og deretter 28. juli. Det ble da konstatert at dusjen måtte ha en bestemt innstilling for at blandebatteriet skulle fungere og at vannet ikke måtte ha fullt trykk. Dette ble meddelt kunden, og etter 28. juli hørte de ikke mer fra ham.

Tyrkiareiser har derfor tilbudt kr. 3.000 i prisavslag for dagene til og med 28. juli.

Nemnda bemerker:

Kunden har krav på prisavslag dersom det foreligger en mangel av betydning med mindre turarrangøren avhjelper mangelen. Avhjelping forutsetter at arrangøren får kjennskap til at det foreligger en mangel.

I dette tilfelle foreligger det utvilsomt en mangel som gir rett til prisavslag i og med at dusjen ikke virket. Mangelen ble forsøkt avhjulpet siste gang 28. juli og klager fikk beskjed hvordan dusjen skulle brukes. Etter det hørte ikke arrangøren mer fra klager og regnet da med at alt var i orden.

Klagenemnda finner at selv med de opplysningene som ble gitt 28. juli om bruken av dusjen, var det fortsatt en mangel at den bare kunne brukes på en bestemt måte og med en bestemt innstilling. Med en familie på fem, med tre mindreårige barn, var dette en ikke uvesentlig ulempe.

Klagenemnda finner at det bør gis et prisavslag på ytterligere kr. 2000,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis et prisavslag på ytterligere kr. 2000,- i tillegg til de kr. 3.000,- som er tilbudt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Fiske, Amisol AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser 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.