

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tyrkia, Side, Melissa Garden leiligheter, 10. - 17. oktober 2010.
Krav om refusjon av reisens pris grunnet manglende varmtvann m.v.

Dato

..

Saksnummer

37/11

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Klager: X

Turarrangør: Detur Norway AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 10.450

Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Side, Melissa Garden leiligheter, 10. - 17. oktober 2010.

Krav om refusjon av reisens pris grunnet manglende varmtvann m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

Det var ikke varmt vann i den tildelte leilighet. Dette ble tatt opp med hotellet og Detur dagen etter ankomst.

Problemet ble ikke utbedret. Etter tre dager fikk klagerne, etter gjentatte klager til hotellet, flytte til et annet rom. Det viste seg at det heller ikke her var varmt vann.

Ferien ble ødelagt. Klagerne krever refundert reisens pris med unntak av utgiftene til flybillettene.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Detur har i det vesentlige anført:

Problemer med varmt vann er et kjent fenomen i disse områdene, spesielt når det er et par dager med overskyet vær. Det tyder på at det i tillegg har vært tekniske problemer ved tildelte rom for kunden, noe som ble forsøkt avhjulpet ved bytte av rom.

Detur finner ikke grunnlag for å tildele kompensasjon.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne ikke hadde varmt vann i leiligheten. Problemet ble søkt avhjulpet ved bytte av leilighet. Det var imidlertid heller ikke varmt vann i den nye leiligheten.

Nemnda viser til klagernes opplysninger. Detur har ikke bestridt disse.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2. Dersom pakkereisen har vesentlige mangler og formålet med pakkereisen av den grunn blir vesentlig forfeilet, kan den reisende heve reisen og kreve innbetalt beløp tilbake etter pakkereiseloven § 6-3.

Nemnda er av den oppfatning at klagerne fikk en reise med vesentlige mangler. Nemnda finner det imidlertid sannsynlig at klagerne til tross for dette hadde utbytte av ferien slik at formålet med pakken ikke var vesentlig forfeilet.

Vilkårene for å heve reisen er således ikke til stede. Klagerne har rett til et forholdsmessig prisavslag. Ved vurderingen av prisavslagsets størrelse har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, anbefaler at prisavslaget settes til kr 4.000.

Nemndas mindretall, reisebransjens representanter, anbefaler at prisavslaget settes til kr 2.000.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 4.000 kroner.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Helga Hermansen, Star Tour AS

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Helga Hermansen, Star Tour 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.