

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tunisia, Hammam Sousse, hotell Orient Palace, 17. - 31. juli 2010. Krav om prisavslag grunnet mangelfull hotellstandard, støy m.v.

Dato

..

Saksnummer

220/10

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Detur Norway AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr.19.892

Saken gjelder:

Reise til Tunisia, Hammam Sousse, hotell Orient Palace, 17. - 31. juli 2010.

Krav om prisavslag grunnet mangelfull hotellstandard, støy m.v.

Klagerne har i det vesentlige anført:

I følge Deturs informasjon har hotellet fem stjerner og halvpensjon. Det stemte ikke. Hotellet hadde vesentlig lavere standard. Det hadde også all inclusive.

Det første rommet klagerne fikk tildelt, vendte ut mot nabohotellet der det kloss inntil klagerne hotell var etablert en utescene for musikk, og der det var et støynivå mellom kl 19.30 og ca. midnatt som gjorde at det ikke var mulig å benytte balkongen. Støyen var også svært sjenerende i hotellets hoved bar.

Hotellet var fullt, og matserveringen var overhode ikke tilpasset en slik mengde gjester. Støynivået var meget ubehagelig. Resultatet av disse to forholdene gjorde at klagerne i svært liten grad benyttet seg av middagsserveringen, men dro til restauranter i nærheten.

Klagerne kontaktet Detur og ba om å flytte til annet hotell. Det fikk de ikke.

Etter et par dager fikk klagerne bytte til et rom et stykke unna musikkanlegget.

Klagerne hadde aldri valgt dette hotellet om katalogens opplysninger hadde vært korrekte. De krever refundert 6.000 kroner av reisens pris.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Detur har i det vesentlige anført:

Hotellklassifiseringen er en subjektiv vurdering gjort av Detur. Likevel følger Detur Tunisias offisielle standard på Orient Palace.

Når det gjelder støy fra nabohotellet, er dette utenfor Deturs kontroll. Det er likevel beklagelig at musikken oppleves som en sjenanse på ferien.

Med bakgrunn av ovennevnte informasjon, finner Detur ikke grunnlag for å kompensere denne reisen.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2. Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Klassifisering av et hotellanlegg foretas av turarrangør etter en sammenligning mellom hotellene på reisemålet. Ved klassifiseringen foretas en helhetsvurdering av anlegget, dets beliggenhet, fasiliteter, rommenes beskaftenhet m.v.

Det er ikke uvanlig at turarrangørs klassifisering avviker fra stedets offisielle klassifisering. Dette skyldes at vurderingskriteriene ofte er forskjellige.

Nemnda har ikke eget kjennskap til hotell Orient Palace. Ut fra de foreliggende opplysninger har nemnda imidlertid ingen innvendinger til gitt klassifisering.

Detur har ikke kommentert klagerens opplysninger om støyen fra nabohotellet. Nemnda legger etter dette klagerens opplysninger til grunn.

Nemnda er av den oppfatning at denne støy lå vesentlig over det klageren ut fra hotellinformasjon måtte være forberedt på. Støyen er å anse som en mangel.

Nemnda viser i denne forbindelse også til alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 7.1. der det fremkommer at turarrangør plikter i informere om forhold han forstår eller bør forstå, har betydning for den reisende. Innkvarteringen var således mangelfull.

Dette forholdet ble avhjulpet ved flytting innen hotellet etter et par dager.

Støyen var imidlertid fortsatt sjenerende i hotellets hoved bar m.v.

Detur har ikke kommentert klagerens opplysninger om forholdene i restauranten. Nemnda legger etter dette klagerens opplysninger til grunn.

Nemnda er etter de foreliggende opplysninger av den oppfatning at forholdene i restauranten må anses som mangelfulle.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klagerne gis et prisavslag på kr 3.000.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 3.000.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser As

Hanne Åsell, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser As, Hanne Åsell, Star Tour 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.