

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tunisia, Hammamet, Nahrawess hotel & Thalasso, 6. - 13. juni 2009. Krav om refusjon av reisens pris samt erstatning for mangelfull reise.

Dato

15.06.2010

Saksnummer

19/10

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Detur Norway AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 11.383

Saken gjelder:

Reise til Tunisia, Hammamet, Nahrawess hotel & Thalasso, 6. - 13. juni 2009.

Krav om refusjon av reisens pris samt erstatning for mangelfull reise.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagerne bestilte opphold på et luksuriøst spa hotell og regnet med at oppholdet skulle være preget av luksus. Dette var ikke klagerne oppfatning da de ankom et hotell som så rimelig slitent ut og preget av forfall. Dette står i meget sterk kontrast til de bildene Detur har lagt ut på nettet. Rommet var ikke delikat og av høy standard som Detur skriver på nettet.

Ansatte i resepsjonen var ikke behjelpelige.

Detur anbefaler på sine hjemmesider å leie bil og kjøre langs kysten og oppleve landet på egenhånd. Guiden frarådet dette. Hun sa at det ikke var trygt.

Maten på hotellet var forferdelig. Klagerne fikk servert rått kjøtt og rå fisk de kveldene de spiste på hotellet. Ved frokosten opplevde klagerne fugler som spiste av maten på buffeen.

På grunn av kosten følte klagerne at de fikk store magesmerter.

De prøvde igjen å ta kontakt med resepsjonen, men responsen var risting på hodet og «sorry, not possible». Guide-kontoret var da stengt, og klagerne ringte nødnummeret som står oppført i hotellpermen.

De snakket med en representant som viste null interesse for at klagerne ikke trivdes.

Klagerne bestemte seg da for at de ikke ønsket å tilbringe resten av ferien i

Hammamet. De ga beskjed om at de ikke ville være med på flighten hjem.

Det ble notert ned flight nummer og hvem klagerne var.

Klagerne ga også beskjed til Detur på e-post at de hadde forlatt destinasjonen.

Klagerne krever refundert det de betalte for reisen samt erstattet flybillettene hjem.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Detur har i det vesentlige anført:

I følge guiderapporten har ingen av Deturs guider mottatt noen form for klage fra klagerne i løpet av ferieoppholdet. Detur fikk følgelig ikke muligheten til å løse problemene.

Når det gjelder å oppleve landet på egenhånd, har trolig Deturs guide ment at det alltid innebærer en viss risiko å gjøre ting på egenhånd i fremmede land.

En slik avgjørelse er dog helt opp til den enkelte selv.

Når det gjelder hotellets standard, er den alltid gjeldende i forhold til landets hotellstandard.

Maten på dette hotellet er fra det tunisiske kjøkken og standarden på hotellet.

I henhold til reisevilkårene kan ikke Detur påta seg ansvaret dersom man blir syk på feriereise.

Det er forsikringsselskapet som er ansvarlig i slike saker.

Bildene fra hotellet som ligger på Deturs hjemmeside er kun ment som typeeksempler. De stemmer ikke alltid overens med realiteten.

Detur finner ikke å kunne etterkomme kravet om refusjon av feriereisen.

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.

Har pakkereisen 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. Fører mangler ved pakkereisen til at den reisende blir påført et tap, kan dette kreves erstattet av arrangøren i medhold av pakkereiseloven § 6-4. Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre / enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Det er uklart for nemnda når klagerne tok kontakt med Detur om det de var misfornøyd med. Det kan på bakgrunn av de foreliggende opplysninger synes som at dette først ble gjort i nødtelefonen. Det er videre uklart hva som ble formidlet i denne forbindelse.

Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke sannsynliggjort at klagerne tok problemene opp med Detur på en slik måte at Detur fikk anledning til å avhjelpe eventuelle mangler. Forholdet gir da ikke rett til prisavslag/refusjon av reisens pris eller erstatning.

Til Deturs brev av 7. desember 2009 bemerker nemnda avslutningsvis at bildene som presenteres på Deturs hjemmesider og i katalogen, må være representative for de hotell/rom/leiligheter som Detur selger. Dette hindrer ikke Detur å presentere hotellene på mest innbydende måte, så lenge billedbruken ikke blir villedende.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.