

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om erstatning på grunn av manglende aircondition.

Dato

30.07.2015

Saksnummer

152/14P

Tjenesteyter

Nazar Nordic AB

Saken gjelder:

Krav om erstatning på grunn av manglende aircondition.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en to ukers reise til Tyrkia for sin familie, totalt 7 personer.

De skulle bo på hotell Royal Alhambra i Side, et hotell, som i følge reklamen, skulle være det aller beste.

Hotellet hadde imidlertid besluttet å stoppe airconditionanlegget om natten mellom kl. 02.30 og kl. 06.00. Det var rundt 30 grader om natten og rommet ble varmt umiddelbart etter at airconditionanlegget stoppet opp. De fikk problemer med søvn og hadde tunge dager i varmen. Deres opplevelse av ferien ble sterkt redusert.

Det viktigste for dem på et hotell i «syden» er at det er aircondition og dette sjekket de derfor nøye ved bestilling.

Viften på airconditionanlegget var på hele tiden, men kjølingen ble slått av.

Det tok derfor litt tid før de skjønnte at det var noe feil med anlegget.

Hotellet sjekket rommet tre ganger uten å fortelle dem at anlegget var slått av.

Representanten fra Nazar ordnet med bytte av rom, og skulle forsøke å få hotellet til å slå på anlegget. En vifte til å ha på nattbordet kunne de ikke tilby da hotellet ikke hadde slike.

Nazar mener de i sine «små skrifter» gir info om at de burde forstå at dette kunne forekomme. Dette stiller klager seg helt uforstående til da han aldri har opplevd at hotellene slår av anlegget på den varmeste årstiden.

Klager krever et prisavslag på kr 30.000 på grunn av manglende aircondition og ødelagt ferie.

Nazar Nordic har i det vesentlige anført:

Klager kontaktet resepsjonen på hotellet den 26.07 om at det var varmt i et av rommene. En tekniker undersøkte airconditionanlegget og fant ingen feil.

Klager ønsket en vifte til rommet, men hotellet hadde ingen vifter ledige for utlån.

Klager kontaktet Nazars guider den 27.07, altså den 7. dagen i oppholdet.

Det ble da ordnet med bytte av rom. Det nye rommet lå i samme etasje, men hadde mindre sol i løpet av dagen og ville dermed ha en lavere temperatur.

Guiden forsøkte å kontakte klager pr. telefon den 28.07, men fikk ikke svar og sendte et brev opp til klagers rom med beskjed om å kontakte Nazars guider med bekreftelse på om de var fornøyd med bytte av rom. Klager ga ingen respons. Guidene forsøkte også de påfølgende dagene å komme i kontakt med klager, men uten å lykkes. Det vises til logg fra reisemålet vedrørende klagen.

Det fleste airconditionanleggene i Tyrkia er tidsstyrte, også på hotell Royal Alhambra. I den tiden klager bodde på hotellet var anlegget avslått i tiden mellom kl. 03.00 og 06.00, da utetemperaturen er på det laveste. På Nazars nettsider er det gitt tydelig informasjon om hva man kan forvente når det gjelder aircondition på hotellene. Denne informasjonen har klager bekreftet å ha lest i forbindelse med bestillingen av reisen.

Selve klagen har hele tiden dreid seg om ett av rommene, altså det klager har benyttet. Klager kontaktet Nazar først den 7. dagen i oppholdet.

Dersom klager hadde kontaktet Nazar tidligere gjennom deres 24 timers telefonvakt eller når guidene var på hotellet (4 dager pr. uke), kunne de ha hjulpet dem før.

Nazar har tilbudt klager en rabatt på 10 % av reisens pris for det dyreste rommet som kan benyttes på en fremtidig reise med Nazar, tilsvarende kr 5.888.

Alternativt kan klager få et prisavslag utbetalt med kr 4.000.

Nazar finner ikke grunnlag for ytterligere prisavslag.

Nemnda bemerker:

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Nemnda legger, på bakgrunn av opplysninger fra arrangøren, til grunn at air condition-systemene på de fleste hoteller i Tyrkia er sentralstyrte, og at det er vanlig å slå anlegget av i de kjøligste timene om natten, vanligvis fra 03.00 til 06.00.

At det forholdler seg slik er det opplyst om på arrangørens hjemmeside under «bra og vite»-tekstene. Man kommer ikke videre til betalingsbildet i bookingprosessen før man har krysset av på at man har satt seg inn det som står på hjemmesiden.

Nemnda kan etter dette ikke se at reisen lider av en mangel, og finner at klageren har fått det han betalte for. Reklamasjonsnemnda har merket seg at arrangøren likevel har tilbudt en rabatt på 10% for det dyreste rommet. Dette utgjør kr 5.888, og kan brukes ved en senere reise, alternativt kr 4000 utbetalt i kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at det gis prisavslag ut over det som er tilbudt at arrangøren.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Karianne Haugom, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.