

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tyrkia, Side, 16. - 30. juli 2009. Krav om prisavslag grunnet mangelfull informasjon om romstype.

Dato

15.06.2010

Saksnummer

272/09

Tjenesteyter

Nazar Nordic AB

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Nazar Nordic AB

Antall reisende: 2 +2

Reisens pris: 36.000

Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Side, 16. - 30. juli 2009. Krav om prisavslag grunnet mangelfull informasjon om romstype.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne ringte Nazar for å få nærmere opplysninger om romtypen.

Etter samtalen oppgraderte klager til deluxe-suite.

Suiten klagerne fikk tildelt var innrøkt og hadde skitne vegg til vegg tepper.

Det informerte ikke selger noe om. Videre fungerte ikke airconditionen og dusjen lekket. Balkongen var så ørliten at familien på fire ikke fikk plass der.

Klagerne flyttet til en familiesuite.

Klagerne krever prisavslag.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Nazar har i det vesentlige anført:

Klager bestilte reisen på internett. Han bestilte opphold i familie suite på Pegasos World internett. Ni dager senere ringte kunden og oppgraderte til en såkalt

Deluxe suite.

Ved ankomst fikk klagerne deluxe-suite som avtalt. Klager var ikke fornøyd med denne da den hadde teppegulv og fordi balkongen ikke vende mot havet.

Hotellet var fullt, og det var ikke mulig å bytte til annet rom umiddelbart.

Klager valgte senere å bytte til vanlig familiesuite med balkong ettersom den hadde klinkergulv.

Ingen rom på Pegasus World selges med havutsikt. Selgeren har selv vært tre år på destinasjonen og kjente godt til dette.

Nazar fikk ingen klager på luftkondisjoneringen eller dusjen på reisemålet.

De fikk således ikke anledning til å avhjelpe disse problemene

Nazar er av den oppfatning at klager har fått innkvartering som avtalt, og at det ikke er grunnlag for prisavslag.

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.

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.

Klager oppgraderte fra familiesuite til deluxe suite etter samtale med selger.

Det er ikke notert noe om allergi, flislagt gulv eller lignende, og nemnda legger til grunn at dette ikke ble tatt opp i samtalen. Nazar selger ikke suiter med balkong mot havet eller havutsikt på dette hotellet.

Klagerne fikk tildelt deluxe suite. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at denne var i overensstemmelse med Nazars opplysninger. Nemnda finner ikke sannsynliggjort at suiten var skitten eller innrøkt på en slik måte at den må betraktes som mangelfull. Klagerne fikk således innkvartering i henhold til det avtalte.

Klagerne valgte å bytte til en familiesuite med flislagt gulv.

Dette gir ikke rett til prisavslag da klagerne ved ankomst fikk innkvartering som avtalt.

Mangler ved luftkondisjonering og dusj ble ikke påtalt på reisemålet.

Nazar fikk følgelig ikke anledning til å avhjelpe disse, og klagerne har da ikke rett til prisavslag i ettertid.

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

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Mari Lauritzen, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Marianne Strømme, Solia AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Mari Lauritzen, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Marianne Strømme, Solia 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.