

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder defekt air condition anlegg i Felice, Tyrkia.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

249/11

Tjenesteyter

Tyrkiareiser AS

Klager: X

Turarrangør: Tyrkiareiser AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: 32.000

Saken gjelder:

Saken gjelder defekt air condition anlegg i Felice, Tyrkia.

Klager har anført at a/c anlegget på deres rom i 6.etg. ikke virket.

De henvendte seg til resepsjonen, men de tilkalte teknikere greide ikke å løse problemet. De fikk til slutt nytt rom og fikk en natt med a/c som virket som den skulle. Etter klagers oppfatning viser e-post fra hotellet at de var klar over problemet for rom i 6.etg.

Tyrkiareiser anfører at hotellet mener det ikke var noe galt med anlegget.

Det anføres videre at logen fra deres servicetelefon viser at klager ikke tok kontakt med servicetelefonen. Tyrkiareiser fikk dermed ikke anledning til å forsøke å avhjelpe den mangel som måtte være til stede.

Tyrkiareiser har likevel tilbudt et prisavslag på kr. 3.000,-.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler gir grunnlag for forholdsmessig prisavslag med mindre de ikke avhjelpes innen rimelig tid.

Etter nemndas vurdering må det legges til grunn at a/c anlegget på rommet til klager ikke virket og at dette i utgangspunktet utgjør en mangel.

Nemnda tolker hotellets e-post av 17. juli slik at hotellet i realiteten erkjenner at «roof floor rooms» hadde dette problemet. Når det foreligger en slik mangel, har turarrangør rett til å forsøke å avhjelpe mangelen.

For å kunne gjøre dette må han få beskjed om situasjonen.

I dette tilfelle ga klager ingen beskjed til Tyrkiareiser, som derfor ikke fikk anledning til å avhjelpe.

Under disse omstendigheter finner nemnda at den kompensasjon som er tilbudt, kr. 3.000,-, er passende.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det ytes et prisavslag utover de kr. 3.000,- som er tilbudt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske Amisol AS

Hanne Åsell, Star Tour AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske Amisol 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.