

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tyrkia, Antalya, hotell Wow Kremlin Palace, 27. februar - 6. mars 2010.
Krav om refusjon av reisens pris på grunne av en rekke stengte fasiliteter.

Dato

..

Saksnummer

104/10

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Detur Norway AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: nok.16.255

Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Antalya, hotell Wow Kremlin Palace, 27. februar - 6. mars 2010. Krav om refusjon av reisens pris på grunne av en rekke stengte fasiliteter.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagerne valgte Wow Kremlin Palace fordi de der ville ha mange muligheter til å finne på spennende ting ettersom det ikke var sommersesong.

Det var en stor overraskelse for klagerne å komme til et halvstengt hotell med meget få av de tilbudene klagerne var ute etter.

Reisen ble kjøpt over telefon, og på Deturs internettside var det uriktige opplysninger om reisemålet. Dette ble bekreftet av guidene på reisemålet.

På nettsidene ser man en vakker strand. Det stemmer ikke med virkeligheten da den er full av søppel og bryggen på bildene er ikke satt opp.

Bildet lyver, det er manipulert. Bygningen som er en kopi av palasset Moscova, er omgitt med sandstrand på Deturs bilde.

Reisen hadde så store mangler at klagerne krever ny tur eller pengene tilbake.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Detur har i det vesentlige anført:

I følge guidene var vannaktivitetene sesongstengt. Det står også skrevet under faktaopplysningene om Tyrkia at tilbudet av aktiviteter, fornøylessteder, hotellets fasiliteter, samt solsenger er færre i lavsesongen.

Mange av bassengene åpner i begynnelsen av mai og stenger i slutten av oktober.

I vintersesongen er det også allment kjent at tilbudene kan være noe reduser, men Deturs stedlige representanter sendte klagerne en faks med alle aktivitetene de kunne benytte seg av både på Wow Kremlin Palace og med fri adgang til nabohotellet Wow Top Kapi Palace.

Når det gjelder bildene av hotellet, så er dissement som typeeksempler.

Bildene som er benyttet i katalogen og på Deturs hjemmesider er ment å vise hotellet fra sin beste side.

Detur har tilbudt kr 300 per person i rabatt på ny reise i løpet av 2010.

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. dette gjelder selv om reisen er bestilt over telefon. Den reisende må sette seg inn i katalogens / hjemmesidenes opplysninger om hotellet og reisemålet, da det ikke er mulig å gi all informasjon over telefon. Det fremgår av Deturs katalog at tilbudet av aktiviteter, fornøylessteder, hotellets fasiliteter, samt solsenger er færre i lavsesongen.

Klagerne reiste i lavsesongen, og måtte således være forberedt på et begrenset tilbud.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at klagerne i det vesentlige har fått reise som avtalt, og at det følgelig ikke er grunnlag for prisavslag eller refusjon av reisens pris.

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

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Vigdis Lund Eriksen, 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.