

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tyrkia, Seher Sun Beach hotell, 18. juni - 2. juli 2010.
Krav om refusjon av halve reisens pris grunnet diverse mangler.

Dato

..

Saksnummer

143/10

Tjenesteyter

Tyrkiareiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Tyrkiareiser AS

Antall reisende: 6

Reisens pris: kr.50.000

Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Seher Sun Beach hotell, 18. juni - 2. juli 2010. Krav om refusjon av halve reisens pris grunnet diverse mangler.

Klager har i det vesentlige anført:

Ved bestilling av reisen fikk klagerne inntrykk av at det ikke ville være noe problem å få rom ved siden av hverandre. Klagerne fikk rom i to forskjellige bygninger.

Dette ble ikke løst på en tilfredsstillende måte i løpet av ferien.

På ett av rommene kunne ikke balkongdøren låses. Dette ble ikke reparert på de tre dagene klagerne hadde dette rommet.

Ett rom var uten aircondition i tre netter. Som kompensasjon for dette ble klagerne tilbudt vin og frukt på rommet, noe de takket nei til. Vin ble likevel satt opp på begge rommene, også det rom klagernes barn bodde på.

Første dag til middag måtte klagerne vente 20 minutter på bord.

De ble nektet å sette seg ved bord som var reservert til reiselederne.

Utenfor ett av rommene var det mye søppel. Det første til mye maur i rommet.

Apparatene på fitnessstudioet var ødelagt. Klager ba om å få bruke studioet på nabohotellet. Dette ble avslått.

Klagers datter skadet seg på en spiker og måtte kontakte legen. Det sto oppslag om engelsktalende lege, men legen snakket ikke engelsk.

Ved avreise ble klagerne satt av på feil terminal. Dette medførte tidsspille og stress.

Halve ferien ble totalt ødelagt. Mye tid gikk med til irritasjon og krancling med reiseleder og personell på hotellet. Klagerne ble latterliggjort og oversett.

Klagerne fikk på reisemålet kompensasjon i form av fritt drikke på nabo hotellet i to dager for to personer. Klagerne krever refundert halve reisens pris eller ny reise.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tyrkiareiser har i det vesentlige anført:

Tyrkiareiser beklager at rommene ikke lå ved siden av hverandre, men erfarer at klageren fikk bytte rom som lå nærmere hverandre søndag ettermiddag.

Selgeren av reisen hadde ikke lovet rom ved siden av hverandre.

Tyrkiareiser beklager at balkongdøren på ett av rommene ikke lot seg låse.

Dette ble ikke reparert før klageren fikk bytte rom.

Hotellet har ikke notert at klagerne klaget på airconditionen før mandag ved 10-tiden. I løpet av dagen ble airconditionen reparert.

For ubehaget med balkongdøren og airconditionen ville hotellet kompensere med vin og frukt og en ekstra a la carte. Vin og frukt ble satt inn på rommene.

Klagerne takket nei til ekstra a la carte og sendte vin og frukt tilbake da de mente at dette var for liten kompensasjon. Beklageligvis hadde hotellet også satt inn vin og frukt på rommet der barna bodde, og flasken var blitt åpnet på rommet.

Som kompensasjon for lås og feil på airconditionen ville klagerne ha armbånd for all-inclusive for hele familien på søsterhotellet Seher Resort & Spa, da de hadde venner som bodde der. Hotellet mente at dette var en alt for høy kompensasjon og avslo dette. Det endte imidlertid med at klagerne fikk armbånd for de voksne for drikke slik at de kunne sitte sammen med vennene i samme bar om kveldene så lenge vennene bodde på Seher Resort.

Tyrkiareiser beklager at klagerne ikke fant bord til middagen første dag.

Hotellet har reservert bord for egne ansatte, samt guider fra turoperatører som har gjester på hotellet. Tyrkiareiser ber om forståelse for den ordningen.

Tyrkiareiser ble ikke kontaktet vedrørende søppel utenfor den ene leiligheten.

De fikk derfor ikke avhjulpet dette, noe som er en forutsetning for prisavslag.

Klager tok heller ikke kontakt med Tyrkiareiser i forbindelse med forholdet på

Fitnessstudioet. Gjester som henvender seg om dette blir henvist til

Seher Resort & Spa som har et større og bedre Fitnessstudio.

Legene som er tilknyttet hotellet snakker godt engelsk.

Tyrkiareiser beklager at klagerne ble kjørt til feil terminal på hjemreisen.

Tyrkiareiser finner ikke å kunne imøtekomme kravet om kompensasjon, da de er av den oppfatning at klagerne ikke er berettiget til dette utover hva hotellet har tilbudt.

Det vises for øvrig til Tyrkiareiser brev.

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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne ikke var lovet rom ved siden av hverandre. Det var således ingen mangel at de ikke fikk rom ved siden av hverandre ved ankomst. Klagerne fikk bytte ett rom etter et par dager.

Det var en mangel ved reisen at balkongdøren på ett rom var ødelagt.

Nemnda forstår det slik at det var på det rommet klagerne fikk flytte i fra.

Feilen ble ikke utbedret før flytting.

Det var videre en mangel at det var feil ved airconditionen på det andre rommet. Nemnda finner det sannsynlig at klager tok dette opp med hotellet så snart han oppdaget problemet, men at det tok tre dager før det ble utbedret.

Det står påstand mot påstand om klager tok søppelet opp med Tyrkiareiser.

Nemnda finner det sannsynlig at dette ble gjort. Det tok fem dager før problemet ble avhjulpet.

Problemene med Fitnesssenteret synes ikke tatt opp med Tyrkiareiser.

De fikk følgelig ikke hjulpet klagerne med tilgang til nabohotellet.

Det tok tid før klagerne fikk bord til middag første dagen. Slikt kan forekomme. Nemnda er av den oppfatning at det må aksepteres at hotellet reserverer bord til egne ansatte og reiseledere.

Klagerne ble tilbudt vin og frukt m.v. som kompensasjon fra hotellet.

De avslo dette. Det var uheldig at vin ble satt inn på rommet barna disponerte. Klagerne aksepterte armbånd med rett til fri drikke for to personer på nabohotellet. Nemnda er eter en samlet vurdering av den oppfatning at klagerne har rett til et forholdsmessig prisavslag for balkongdøren, aircondition og søppel utenfor rommet. Øvrige forhold gir etter nemndas vurdering ikke grunnlag for prisavslag eller kompensasjon. Et prisavslag må gis i penger med mindre partene blir enige om noe annet. I dette tilfellet aksepterte ikke klager den kompensasjon som ble gitt som fullverdig. Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klagerne gis et prisavslag på kr 2.500. Dette kommer i tillegg til den kompensasjon klagerne mottok på reisemålet.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 2.500. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann
Elise Korsvik, Forbrukerrådet
Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet
Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS
Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

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