

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tyrkia, Alanya, Blue Wane Suite hotell, 19. juni - 3. juli 2010. Krav om prisavslag grunnet diverse påståtte mangler. Klager har i det vesentlige anført: Rommene klagerne fikk var ikke rene. Det vedvarte hele ferien. Dette ble tatt opp med resepsjonen som lovte å gjøre noe med det. Det medførte ingen forbedring. Telefonen virket ikke på noen av rommene, noe som medførte ekstra kostnader for klagerne. Renholdet i restauranten var under enhver kritikk. Tilbudet av mat var ensidig, og det ble ofte tomt for mat og drikke. Klagerne forsøkte ved flere anledninger å møte Deturs guider til de oppgitte tidspunkter de skulle være på hotellet for å få meldt fra om disse forholdene. Dette ga klagerne til slutt opp da de mislyktes å møte guiden. Klagerne er av den oppfatning at de ikke har fått det de har betalt for. De krever prisavslag og erstatning for påførte utgifter. Det vises for øvrig til klagernes brev.

Dato

..

Saksnummer

188/10

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Detur Norway AS

Antall reisende: 7

Reisens pris: kr 49.862

Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Alanya, Blue Wane Suite hotell, 19. juni - 3. juli 2010.

Krav om prisavslag grunnet diverse påståtte mangler.

Klager har i det vesentlige anført:

Rommene klagerne fikk var ikke rene. Det vedvarte hele ferien. Dette ble tatt opp med resepsjonen som lovte å gjøre noe med det. Det medførte ingen forbedring.

Telefonen virket ikke på noen av rommene, noe som medførte ekstra kostnader for klagerne.

Renholdet i restauranten var under enhver kritikk. Tilbudet av mat var ensidig, og det ble ofte tomt for mat og drikke.

Klagerne forsøkte ved flere anledninger å møte Deturs guider til de oppgitte tidspunkter de skulle være på hotellet for å få meldt fra om disse forholdene.

Dette ga klagerne til slutt opp da de mislyktes å møte guiden.

Klagerne er av den oppfatning at de ikke har fått det de har betalt for.

De krever prisavslag og erstatning for påførte utgifter.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Detur har i det vesentlige anført:

Å bistå hotellgjestene er en del av guidenes arbeidsoppgaver. Det fremgår av Deturs informasjon til de reisende at man straks må melde i fra til Deturs guider på destinasjonen dersom man har innvendinger eller noe å klage på.

På denne måten har Detur muligheten til å bistå med å løse problemene umiddelbart.

Deturs guider var på hotellet til de oppgitte tider i denne perioden.

Guidene gikk rundt på hotellområdet, og det burde følgelig være en enkel oppgave å finne disse.

Siden klagerne ikke kontaktet Detur på stedet, faller også retten til å kreve prisavslag/kompensasjon bort.

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 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.

Klagerne tok manglene opp med hotellet. Klagerne tok ikke manglene opp med Detur etter at hotellet ikke kom frem til en tilfredsstillende løsning.

Detur fikk således ikke anledning til å avhjelpe manglene. Det er noe uklart hvorfor klagerne ikke traff Deturs guider på den oppsatte trefftiden.

Nemnda tar ikke stilling til dette.

Etter nemndas vurdering burde klagerne i den foreliggende situasjon tatt kontakt med Detur per telefon eller ved fremmøte på Deturs kontor.

Nemnda er av den oppfatning at manglende reklamasjon på stedet må føre til at klagerne ikke har rett til prisavslag og/eller erstatning for eventuelle mangler.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Astrid Solgård, Apollo Reiser AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Astrid Solgård, Apollo Reiser 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.