

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Side, Tyrkia.

Dato

10.06.2014

Saksnummer

232/13P

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Detur Norway AS

Reisemål: Tyrkia, Side

Antall reisende: 2

Reisens pris: 10.000,-

Tidsrom: 280613 - 050713

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Side, Tyrkia.

Klageren anfører at leiligheten de fikk, lå i bakkant av området. På badet manglet det dusjforheng og det var skittent og fullt av hår. Dørlistene var oppråtnet, sovesofaen var flekkete og kjøkkenutstyret og vasken var skitten.

Det manglet håndklær og tepper. Hotellet var også en brannfelle.

De tok kontakt med Deturs guide dagen etter, og hotellet lovet da at det skulle bli rengjøring daglig. Alternativt fikk de tilbud om å bytte hotell mot å betale flere tusen i mellomlegg. Hverken vasking eller bytte av håndklær ble som lovet.

De brukte flere dager av ferien til å snakke med Deturs guider og hotellansatte.

De krever full kompensasjon.

Detur har beklaget at hotellet ikke fulgte opp de punktene som ble påpekt på stedet. Når det gjelder beliggenheten, har Detur i forhåndsinformasjonen gjort oppmerksom på at rom kan ha forskjellig beliggenhet og at man ikke har rett til avslag i prisen på grunn av mindre attraktiv beliggenhet. Detur har også gjort oppmerksom på at

dusjforheng ikke alltid forekommer. På grunn av klagerens tilbakemelding tilbyr Detur et prisavslag på 15 % av reisens pris - totalt kr.1.500,-.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Opplysninger i kataloger eller på nettet inngår som en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

Nemndas Flertall legger til grunn at flere av de forhold klageren har tatt opp utgjør mangler ved reisen som ikke ble avhjulpet på en tilfredsstillende måte.

Enkelte av de forhold som er tatt opp, utgjør imidlertid ikke mangler i forhold til avtalen da Detur i sin forhåndsinformasjon har opplyst om det.

Nemnda har behandlet flere saker fra samme hotell i samme periode.

I noen av sakene har nemnda anbefalt at kundene får dekket utlegg til alternativt hotell. I de tilfeller hvor kundene har blitt boende har nemnda anbefalt betydelig prisavslag. Etter en helhetsvurdering av de forhold som er påberopt i saken her vil nemndas flertall anbefale et prisavslag på kr.3.500,- - tilsvarende 35 % av totalprisen.

Detur har også anført at saken må avvises fordi den er bragt inn for nemnda etter 4-ukers fristen regnet fra Deturs endelige avslag. Deturs avslag ble gjort i brev av 19. september og saken ble bragt inn for nemnda 16. oktober.

Dette er innenfor fristen.

Nemndas Mindretall, forbrukerens representanter, har kommet til at klager bør tilkjennes et større prisavslag. Mindretallet begrunner dette i mangelens omfang og den betydning dette har hatt for klager.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på kr.3.500,-.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Helga Hermansen, Star Tour AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.