

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard (rengjøring), Marmaris.

Dato

21.05.2013

Saksnummer

247/12

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Detur Norway AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: kr 15.540,-

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard (rengjøring), Marmaris.

Klager anfører at hotellrommet ved ankomst ikke var vasket etter forrige gjest.

Det var sand på gulvet og smuler i kjøkkenskapet.

Rommet ble vasket først 3. feriedag, men bare midt på gulvet i stuen.

Det var fortsatt sand på gulvet i soverommet og skitne kjøkkenskap, som ikke ble vasket under hele oppholdet. De hadde ikke vann i dusjen eller i vasken de to første dagene. Håndklær og laken skulle byttes etter 4. feriedag, men det skjedde først etter mye masing. De nye håndklærne var enda mer skitne enn de forrige.

A/c skulle være inkludert, men det aksepterte ikke hotellet.

De var uten varmtvann hele uken, og TV 'n fungerte ikke.

Detur beklager at rommet ikke var rent ved ankomst. Da Deturs guide ble kontaktet samme kveld, ble en hotellansatt med til rommet.

Sengetøy ble da skiftet og det skulle bli sendt opp rengjøringspersonale.

Detur viser ellers til forhåndsinformasjon, hvor det fremgår at rommene rengjøres ofte, men ikke daglig, at sengetøy ikke byttes ved 1-ukes opphold og at håndklær skiftes 1-2 ganger i uka. Det vises også til informasjon om varmtvann og om at a/c er mot betaling. Når det gjelder TV

og kaldt vann hele uka, ble dette ikke tatt opp med Deturs guide slik at det kunne blitt ordnet opp i.

Detur anser at guiden har gitt avhjelp innen rimelig tid om det kunden har informert om og at det derfor ikke er grunnlag for kompensasjon. De har imidlertid tilbudt en rabatt på kr.500,- per person ved bestilling av ny reise.

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 og på nettsider inngår som en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at turarrangør har blitt informert om manglene.

At et rom ikke er rengjort og at sengetøy ikke er byttet når gjesten ankommer, må anses som en mangel ved reisen. I dette tilfelle legges det til grunn at sengetøy ble skiftet samme kveld, men at leiligheten i hvert fall delvis først ble rengjort dag 3. Ut fra klagers beskrivelse må Reklamasjonsnemnda også legge til grunn at håndklær ikke ble byttet slik de skulle. Når det gjelder sengetøy, fremgår det av forhåndsinformasjonen at dette ikke skiftes ved 1-ukes opphold.

Det fremgår også at a/c er mot avgift.

At TV 'n ikke fungerte og at det bare var kaldt vann ble etter det opplyste ikke tatt opp med Detur, som derfor ikke fikk anledning til å avhjelpe mangelen.

Etter en helhetsvurdering finner reklamasjonsnemnda at det bør gis et prisavslag på kr.2.000,-. Istedenfor gavekort.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på kr.2.000,- istedenfor gavekort.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.