

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder bl.a støy og hotellstandard, Marmaris, Tyrkia.

Dato

21.05.2013

Saksnummer

198/12

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Detur Norway AS

Antall reisende: 5

Reisens pris: 23.855

Saken gjelder:

Saken gjelder bl.a støy og hotellstandard, Marmaris, Tyrkia.

Klagers hovedanførsel er at det var urimelig mye støy fra ungdommer på hotellet.

Allerede da de ankom om natten 16. juli var det full fest som varte til kl.0800.

Hotellet var markedsført som familiehottell. De klaget umiddelbart til hotellet.

Flere netter første uken sov de ikke og tok deretter saken opp med Detur.

De siste nettene var det ikke fullt så ille da bråket hadde flyttet seg fra bassengområdet til rommene.

Rengjøringen var dårlig med sjelden bytte av håndklær og sengetøy.

Kjøleskap og a/c fungerte tidvis ikke. Det var opplyst at det skulle være 500 m til stranden. Det stemte ikke. Internett virket ikke.

Tilbud om bytte av hotell aksepterte de ikke fordi de ikke hadde råd, og bytte av rom ville ikke hjelpe. Tilbudet om kr.1000,- i prisavslag dekker ikke mer enn telefonutgiftene for å ringe Detur og er ingen kompensasjon for den tiden de brukte på klagen.

Detur har anført at årsaken til at klager ble tilbudt annet hotell mot å betale ekstra, var at hun hadde så mange krav til det nye hotellet at det ble et dyrere alternativ.

Det er ellers riktig at hotellet ble karakterisert som familiehottell ut fra fasiliteter, men det er tatt forbehold om at støy må påregnes - spesielt på hotell med aktiviteter og underholdning. I forhåndsinformasjonen er det opplyst at det skiftes håndklær 1-2 g i uken. Dette er en del av avtalen. Opplysninger fra Deturs guide på stedet viser at klager var i kontakt i perioden 22-25/7. Etter 23./7 er det ikke rapportert om støy.

24/7 rapporterte klager at kjøleskap ikke var i orden og dette ble ordnet umiddelbart. At det er 500 m til stranden er basert på informasjon fra stedet.

Årsaken til at det tidvis ikke var strøm, var at det var strømbrudd i hele Marmaris på denne tiden. Når det gjelder internettkafeen, var den stengt deler av tiden på grunn av reparasjon. Fordi støyen fra andre gjester har vært særdeles forstyrrende, har Detur tilbudt kr.1.000,- i prisavslag.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid. For at turarrangør skal kunne benytte sin rett til å avhjelpe mangler, er det nødvendig at kunden melder fra om problemer på stedet og så raskt som mulig.

Klager hadde bestilt 1 ukes opphold for 2 personer og 2 ukers opphold for 3 personer på Club Green Valley, som er beskrevet som et 3* hotell med internettkafe, 500 m til stranden og familievennlig. Det er opplyst at det er beliggende i turist/byområde med støy fra uteliv og lokal trafikk og at det er noe underholdning og grillkvelder under høysesongen. Klager måtte derfor være forberedt på at det kunne være en del støy fra underholdningen og fra andre gjester i forbindelse med dette.

Likevel må det legges til grunn at bråket fra ungdommelige gjester i dette tilfelle har vært uakseptabelt de første dagene. Selv om klager først tok dette opp den 22/7, hadde Deturs guide allerede tidligere tatt problemet opp med hotellet.

Når det gjelder de øvrige forhold som er påberopt, kan ikke reklamasjonsnemnda se at de utgjør mangler i pakkereiselovens forstand.

Det er opplyst i forhåndsinformasjonen om håndkle- og sengetøyskift.

At internettkafeen noen dager var stengt på grunn av reparasjon er av de forhold en kunde må være forberedt på at kan skje fra tid til annen.

Kjøleskapdøren ble umiddelbart reparert da det ble meldt fra om den, og eventuelle strømbrudd i området utgjør ingen mangel i forhold til avtale og forutsetninger.

Etter en helhetsvurdering finner reklamasjonsnemnda at det blir gis et prisavslag på kr 1.000,- per. person for de tre som ble mest rammet av støy, til sammen kr.3.000,-

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis et prisavslag på kr 3.000,- inkludert kr 1.000,- som er tilbudt av Detur.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Malin T. Løken, Ving Norge 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.