

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Tyrkia, Alanya, Kleopatra Beach hotell, 12. - 26. juli 2010. Krav om prisavslag.

### Dato

..

### Saksnummer

197/10

### Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Detur Norway AS

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: kr.17.000

### Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Alanya, Kleopatra Beach hotell, 12. - 26. juli 2010.

Krav om prisavslag.

### Klagerne har i det vesentlige anført:

I Rana Blad av 23. juni 2010 averterte Detur to-ukers tur til Alanya, bosted Kleopatra Dreams Beach til kr 7.290 per person. Da klagerne den påfølgende dag ringte, fikk de opplyst at det dessverre ikke fantes ledige plasser på dette hotellet.

Detur kunne imidlertid tilby bosted Kleopatra Beach hotell til kr 8.330 per person. Dette skulle være et vesentlig bedre hotell. Klagerne aksepterte dette.

Klagerne ble overrasket da det i de følgende dager ble gjort flere averteringer i lokale aviser med det bostedet klagerne var tilbudt til en pris på kr 7.490 per person - altså kr 840 billigere per person eller til sammen en prisdifferanse på kr 1.680.

Klagerne tok dette umiddelbart opp med Detur, men fikk først et intetsigende svar om at de hadde forskjellige tilbud. Deretter unnlot de å svare på mail.

Ved ankomst hotellet fikk klagerne et mangelfullt rom i den eldste fløyen.

De fikk et noe bedre rom i en annen fløy neste dag. Standarden var fortsatt langt under 4 stjerner. Deturs forsikring om at dette bostedet var av en langt bedre standard enn Kleopatra

Dreams viste seg heller ikke være riktig idet klagerne ved selvsyn kunne konstatere at hotellene syntes nokså like.

Klageren føler seg lurt til å betale kr 1.680 mer enn hva reisen kostet.

Hotellet bar for øvrig preg av mangelfull hygiene. Klageren ble syke.

Servicen på hotellet var generelt dårlig.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

### **Detur har i det vesentlige anført:**

Prisene kan forandres fra dag til dag.

Å bistå gjestene er en viktig del av guidenes arbeidsoppgaver på reisemålet.

Man må straks melde fra til Deturs guider på destinasjonen dersom man har innvendinger eller noe å klage på. På den måten har Detur muligheten til å bistå med å løse problemene umiddelbart.

Detur mottok ikke noen klage på reisemålet angående service eller renhold, og fikk følgelig ikke anledning til å avhjelpe mangelen på stedet.

Detur finner ikke å kunne etterkomme klagerens krav.

### **Nemnda bemerker:**

Priser på pakkereiser vil variere etter tilbud og etterspørsel. Det er ikke uvanlig at prisene på en og samme reise varierer fra dag til dag. Ved kjøp av en reise avtaler man en konkret pris for reisen. Begge parter er bundet av den avtalte pris, selv om det senere skulle bli en prisendring den ene eller den andre vei.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger at klagerne kjøpte reisen til tilbudt pris på kr 8.339 per person. Det var ikke tvil om prisen på det tidspunkt avtalen ble inngått, og partene er bundet av denne prisen.

Det faller utenfor nemndas kompetanseområde å ta stilling til markedsføringen av reisen. Denne siden av saken må eventuelt tas opp med Forbrukerombudet.

Til den øvrige del av klagen bemerker nemnda at 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.

Klagerne tok i dette tilfellet ikke opp med Detur på reisemålet problemer rundt hygiene og service, eller hotellstandard for øvrig. Detur fikk følgelig ikke anledning til å avhjelpe eventuelle mangler, og eventuelle avvik fra det avtalte gir da ikke grunnlag for prisavslag.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klagerne 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.*