

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard på Dizalaya Palm Garden, Tyrkia.

Dato

..

Saksnummer

273/13P

Tjenesteyter

Amisol AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Amisol AS

Reisemål: Tyrkia, Alanya

Antall reisende: 4

Reisens pris: 35.820,-

Tidsrom: 090713 - 230713

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard på Dizalaya Palm Garden, Tyrkia.

Klageren anfører at han ved bestillingen av reisen var klar og tydelig på at stranden skulle være barnevennlig, noe som ble bekreftet. Dette stemte ikke. Klagers barn kan ikke svømme, og dermed ble det umulig å bade i havet. Klageren har ikke reist til Tyrkia for å bade i et hotellbasseng. Klageren og hans familie fant heller ikke noe annet de ville spise enn kylling i de fjorten dagene de var gjester på hotellet.

Amisol AS beklager at hotellet og stranden ved hotellet ikke sto til forventningene. Amisol er enig i at strandbildet som er vedlagt klagen ikke viser noen sandstrand, men arrangøren mener at større barn kan bade der bildet er tatt. Det er avbildet en badebrygge. Til høyre for der bildet er tatt, ligger en sandstrand. Arrangøren har ikke fått tilbakemeldinger fra familier hvor det har vært misnøye med stranden.

Nemnda bemerker:

En pakkereise 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 at 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 mv., 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.

Klager har fremlagt et bilde tatt ut over havet som ikke viser noen sandstrand, men et område med peler samt en badebrygge. Arrangøren har anført at større barn kan benytte badebryggen og at det ligger en sandstrand til høyre for der bildet er tatt.

I beskrivelsen av Dizalya Palm Garden på nettet står det «nydelig sandstrand med egen strandbar». Det er vanskelig for nemnda å avgjøre om klagerens bilde er representativt for strandområdet. Arrangøren har ikke vært særlig spesifikk i sitt svar til gjesten, hvilket er det eneste nemnda har å bygge på.

Nemnda må etter dette legge til grunn at det ikke er fullt samsvar mellom beskrivelsen av hotellet og virkeligheten. Klageren har anført at for ham var det spesielt viktig å kunne bade i havet, og at hans barn, som ikke kan svømme, var forhindret fra å bade pga. strandforholdene. Etter dette lider pakkereisen av en mangel fordi den avviker fra det som var avtalt. Avvik regnes likevel ikke som en mangel dersom det er av mindre betydning. Det kan avviket ikke sies å være i denne saken.

Nemnda finner at klager har krav på et prisavslag, som skjønnsmessig settes til kr 500,- pr. familiemedlem, totalt kr 2.000,-.

Klager har videre anført at han og familien kun spiste kylling i de 14 dagene de var i Tyrkia. Nemnda vil tro at det ville ha kommet en rekke klager på maten hvis et femstjerners hotell hadde hatt et så begrenset matutvalg at det for enkelte gjester kun var mulig å spise kylling. Nemnda kan etter dette ikke se at det er dokumentert noe avvik med maten som kan danne grunnlag for prisavslag.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Christine Tang, Detur Norway 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.