

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage på hotellstandard, Alanya, Tyrkia.

Dato

03.05.2012

Saksnummer

290/12

Tjenesteyter

Star Tour AS

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 5

Reisens pris: kr 45.915

Saken gjelder:

Saken gjelder klage på hotellstandard, Alanya, Tyrkia.

Klager anfører at leiligheten de fikk ved ankomst luktet forferdelig. A/C i oppholdsrommet virket ikke og dørlåsen var defekt. Forholdet ble tatt opp med hotellet, men ble ikke rettet. Klager tok da kontakt med Star Tour.

Etter noen dager fikk de tilbud om nytt hotell mot å betale kr.10.000,-.

Etter protest ble dette frafall. På det nye hotellet fikk de først presentert et lite familierom med 4 senger - noe som ikke var akseptabelt for en familie på fem.

De fikk da tilbud om 2 rom som lå i nærheten av hverandre. I forbindelse med hjemreisen ble de ikke hentet på hotellet slik de skulle.

Klager krever refusjon av reisens pris.

Star Tour erkjenner at den første leiligheten var mangelfull og at heller ikke innkvarteringen på det andre hotellet samsvarte med bestillingen.

Klager har derfor krav på prisavslag, og Star Tour har tilbudt 50% av reisens pris.

I reisens pris inngår all inklusive som familien har fått under hele oppholdet, men Star Tour har valgt å se bort fra dette.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen - pakkereiseloven § 6-1. Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

I dette tilfelle er det på det rene at første bosted var uakseptabelt og at det andre heller ikke var i henhold til det avtalte og forutsatte.

Nemnda kan imidlertid ikke se at forholdene etter flytting til det andre hotellet var så mangelfulle at det kan begrunne refusjon av hele reisens pris. Nemnda har etter en helhetsvurdering kommet til at tilbudet om et prisavslag på kr.23.000,- er en passende kompensasjon.

Nemnda har da tatt hensyn til at all inklusive tillegget utgjør over kr.10.000,-.

Reisens pris eks. dette er ca. kr.35.500,-. Det tilbudte prisavslag utgjør da ca. 65 % av reisens øvrige pris.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis et større prisavslag enn kr 23.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge AS, Vigdis Fiske Amisol 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.