

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard m m, Side, Tyrkia.

Dato

06.02.2013

Saksnummer

121/12

Tjenesteyter

Tyrkiareiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Tyrkiareiser AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: kr 11.820

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard m m, Side, Tyrkia.

Klager anfører at hotellet var en byggeplass, med støy og arbeidere over alt ute og inne, malingslukt på rommet og i fellesområder. Første morgen ble de vekket av to arbeidere som sto utenfor på terrassen og malte. Han ba om rombytte og fikk det etter å ha ventet en hel dag. På det nye rommet ble de invadert av maur.

Rommet ble sprayet, men maurene kom tilbake.

Hele familien ble matforgiftet i hotellets restaurant. Etter en uke ringte de Tyrkiareiser og uttrykte ønske om å reise hjem. Flyet gikk imidlertid 1 t senere, og de måtte bli en uke til. Etter hvert ble de tilbudt en suite. Der var det fuktskader på gulv og i tak, løse gulvlist, løs dusjarmatur etc. Klager krever refusjon av hele kjøpesummen.

Tyrkiareiser har anført at det bare var malerarbeid som pågikk og ikke totalrenovasjon. Fordi klager opplyste at datteren hadde astma, ble det benyttet allergivennlig spray da de sprøytet mot maur, og den er lite effektiv.

Da mauren kom tilbake, ble klager tilbudt suite. I katalog og på nettsider er det opplyst om at det i lavsesongen foregår avslutning og opprydding etter byggearbeider. Etter en vurdering av klagers fremstilling har Tyrkiareiser tilbudt et prisavslag på kr.3.000,- (ca. 25 % av reisens pris).

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. § 6-1 i pakkereiseloven. Opplysninger i kataloger og på nettet inngår som en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

Etter klagers fremstilling og fremlagt fotodokumentasjon legger nemnda til grunn at det har foregått mer omfattende malerarbeid enn det en reisende måtte være forberedt på selv om det er opplyst at noe slikt kan forekomme i lavsesongen.

Det synes også som hotellet og den lokale guiden ikke på en fullgod måte har greid å behandle situasjonen i forbindelse med rombyttet.

Når det gjelder anførselen om matforgiftning, har ikke nemnda tilstrekkelig grunnlag for å fastslå at familiens mageproblemer med diare og oppkast skyldtes matforgiftning fra hotellets restaurant.

Selv om manglene når det gjelder rommet i noen grad ble avhjulpet med rombytte, var dette ikke en fullgod løsning slik det hele utviklet seg. Klager tilkommer derfor et prisavslag, og nemnda finner at det som er tilbudt av Tyrkiareiser, kr.3.000,-, er en passende kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale prisavslag ut over det som er tilbudt av Tyrkiareiser.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Eva Pettersen, Ving Norge 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.