

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard på hotell Blue Side Family Club, samt tildeling av uriktig type leilighet.

Dato

..

Saksnummer

240/13P

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Detur Norway AS

Reisemål: Tyrkia, Side

Antall reisende: 7

Reisens pris: 35.724,-

Tidsrom: 070713 - 210713

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard på hotell Blue Side Family Club, samt tildeling av uriktig type leilighet.

Klager representerer 2 familier. I tillegg til at de ved ankomst fikk tildelt mindre leiligheter enn de hadde betalt for, la de ut til sammen 140 Euro for aircondition.

Leilighetene, både de to de først fikk tildelt og dernest de to leilighetene i riktig størrelse som de fikk bytte til dagen etter ankomst, var under enhver kritikk.

Det gjaldt utstyr, renhold, vedlikehold samt kritisk sikkerhetsutstyr slik som brannvarsler, brannslukningsapparat etc. Leilighetene lå i 6 etasje uten heis.

Klagernes beskrivelse er langt på vei bekreftet av Detours representant Sven Erik Søgård som kommentar til en artikkel i Altaposten. I følge artikkelen vurderte Detour å saksøke hotellet på grunn av alle klagene.

Først om morgenen på feriens fjerde dag ble klagerne kontaktet av operatørens stedlige representant med tilbud om hotellbytte mot et mellomlegg på kr 22.171,-.

Etter noe betenkningstid tok klagerne imot tilbudet, vesentlig pga barna.

Et barn var hjerteoperert og kunne ikke bo under så uhygieniske forhold.

Klagerne måtte selv bekoste taxi. Med til historien hører også at de ikke var ventet på det nye hotellet som de på dette tidspunkt allerede hadde betalt for, og at den ene familien måtte betale 200 Euro ekstra for å få et familierom.

Klagerne krever å få dekket kr 23.000,- som de måtte ut med i tillegg til kr 35.724,- som reisen egentlig kostet for 7 personer (2 familier).

Detur Norway AS anfører at klagerne fikk tilbud om å byttet til Merve Sun hotell.

Etter betenkningstid ble forslaget akseptert, og mellomlegget ble innbetalt.

Guiden på stedet hevder at familiene ble tilbudt transfer med selskapets sjåfør, men at det kunne ta tid før han var ledig. De valgte derfor selv å bestille taxi.

Detour hevder videre at klagerne ikke tok kontakt med Detours representant vedrørende det faktum at de ikke var ventet på Merve Sun og at de ikke ble tildelt riktige rom. Detour ble ikke informert om at klagerne måtte ut med ytterligere 200 Euro for et familierom.

Detour har tilbudt familiene 20 % avslag på reisens ordinære pris, til sammen kr 7.145,-.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens 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 vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Nemnda legger til grunn at klagerne var innforstått med at Blue Side Familiy Club holdt en enkel standard og var noe slitt, men ikke at rommene var skitne med uvasket sengetøy og med kjøkkenutstyr som var ubrukelig pga. skitt og lukt.

Brannsikringsutstyr var ikke på plass. Nemnda legger etter beskrivelsen til grunn at standarden var uholdbar og at reiseoperatøren i alle fall i ettertid ble klar over dette, jfr. artikkelen i Altaposten som det er referert til ovenfor.

Klagerne fikk heller ikke i første omgang de rommene de hadde betalt for.

Nemnda legger til grunn at klagerne tok kontakt med Detours representant allerede morgenen etter ankomst. Det tok imidlertid tid før reiseoperatørens stedlige representant skaffet dem et annet tilbud. Klagerne hadde bestilt 14 dagers ferie, og ca. 25 % av ferien ble spolert.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner at pakkereisen klagerne kjøpte var mangelfull og at manglene ikke ble avhjulpet innen rimelig tid.

Klagerne har etter dette krav på prisavslag.

Det nye hotelltilbudet var vesentlig dyrere enn Blue Side. Familiene måtte til sammen betale ca. kr 23.000,- i tillegg til de kr 36.000,- som allerede var betalt.

I tillegg kommer 200 Euro ekstra for familierom, taxi og aircondition betalt til Blue Side. Ferieoppholdet kom etter til sammen på i overkant av kr 60.000,-.

Klagerne fikk hotellfasiliteter av høyere standard enn de i utgangspunktet hadde bestilt, og på erstatningshotellet var mat inkludert i prisen. De hadde imidlertid ikke budsjettert med en så kostbar ferie, men ble av omstendigheter de ikke var herre over tvunget til å akseptere en høyere pris.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser foreslår at det gis et prisavslag på kr 20.000,- som fordeles forholdsmessig mellom de to familiene.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, John-Greger Thorsen, Solia 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.