

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard m.m., Kypros.

Dato

..

Saksnummer

153/13P

Tjenesteyter

GoSyden

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: GoSyden

Antall reisende: 5

Reisens pris: 13.999 nok

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard m.m., Kypros.

Klager anfører at de ikke fikk det som var lovet. Det var ikke opplyst at det var mellomlanding på turen. Det var opplyst at det skulle være adapter på rommet, men det måtte de kjøpe. De fikk aldri mer enn 3 håndklær selv om de var 5 personer. Bungalowen holdt ikke mer enn 2*standard og ikke 5* som lovet.

Det var også en seng for lite slik at ungene måtte dele enkeltseng.

De var blitt lovet «en villa som er stor nok for din familie» - men det de fikk var et lysår fra en villa. Bungalowen var så liten at det ikke var mulig å sitte opp og prate etter at barna hadde lagt seg. Det var heller ingen uteplass.

Det var lovet 10. min gratis internett, men de måtte betale ekstra uansett.

De prøvde å få kjøpt to ekstra rom i stedet for bungalowen, men det var fullbooket. De krever tilbake halve reisens kostnad.

GoSyden har anført at bungalowen var tilpasset 2 voksne og 2 barn samt et spedbarn. Hvis man hadde ønsket å oppgradere, kunne det ha vært gjort ved bookingen. Ellers burde de ha tatt kontakt med resepsjonen eller ringt Gositydens nødtelefon. Hvis det var

for få håndklær, burde dette også ha vært tatt opp med resepsjonen. Som plaster på såret tilbyr GoSyden 5 % rabatt på neste reise og gratis spa-behandling.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at kunden har meldt fra.

Nemnda legger til grunn at det i dette tilfelle foreligger flere konkrete mangler ved reisen i forhold til det som var opplyst av GoSyden forut for bestillingen.

Det var ikke adapter på rommet, det var ikke gratis 10 min internettilkobling og bungalowen var mindre enn den «villa» som var lovet å skulle være stor nok for familien. Dertil kom at det var en seng for lite og at det ble utlevert bare 3 håndklær hver dag.

Klager tok disse forhold opp med GoSyden allerede dagen etter ankomst, men svaret fra GoSyden var ikke til noen hjelp i det det for det meste bare beskrev hvordan det hadde vært da vedkommende i GoSyden hadde vært på dette hotellet.

Etter en helhetsvurdering finner nemnda at det bør gis et prisavslag på kr.4.000,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis et prisavslag på kr.4.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.