

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tyrkia, Pegasus World, 18. juli - 1. august 2010.
Krav om kompensasjon grunnet mangelfull hygiene m.v.

Dato

..

Saksnummer

199/10

Tjenesteyter

Nazar Nordic AB

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Nazar Nordic AB

Antall reisende: 3

Reisens pris: kr 30.190

Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Pegasus World, 18. juli - 1. august 2010. Krav om kompensasjon grunnet mangelfull hygiene m.v.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagerne hadde bestilt drømmetur til Pegasus World. Dette var første gang klagerne hadde bestilt en fem-stjerners luksusferie, som det ble kalt. Dette skulle vise seg å være en ren bløff. Klagerne føler seg kraftig lurt.

Standarden var ikke som forespeilet, rommet hadde mangler og hygienen på hotellet var dårlig. Det førte til at klagerne ble syke. Det gjorde også mange andre på hotellet. På grunn av sykdommen maktet ikke klagerne å klage på reisemålet.

De hadde heller ikke orket å bytte rom om det var mulig.

Klagerne overhørte imidlertid en samtale mellom en som klaget og resepsjonen. Vedkommende fikk ikke flytte fordi alt var fullt.

Klagerne krever kompensasjon.

Nazar har i det vesentlige anført:

Nazar beklager klagerne oppfatning om hotellrom, fasiliteter og standard på hotellet. Dersom klagerne hadde tatt kontakt med Nazars guider, som er på hotellet så godt som hele dagen, kunne Nazar forsøkt å gjøre noe med problemene.

I følge de alminnelige reisevilkårene skal turarrangør tilby avhjelp av problemene samt gi kompensasjon på plass der det er mulig.

Nazar beklager at klagerne ble syke på reisen. Det var ikke noen avvikende eller forhøyet frekvens av magesyke blant gjestene på Pegasus World på den tiden klagerne bodde der. Hotellet fører en nøye kvalitetskontroll og kontroll av hygiene m.v. Det er ikke rapportert om smitte eller lignende.

Nazar finner ikke å kunne etterkomme kravet om kompensasjon.

Nemnda bemerkter:

Pakkereisen 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 av 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 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 vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre / enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klagerne tok i dette tilfellet ikke manglene opp med Nazar før kort tid før reisens avslutning. Nazar fikk følgelig ikke anledning til å avhjelpe mangelen.

Slik nemnda ser det, burde det vært mulig å ta saken opp med Nazar på en eller annen måte på et vesentlig tidligere tidspunkt selv om klagerne etter hvert ble syke.

I og med at Nazar ikke fikk anledning til å avhjelpe problemene, har klagerne ikke rett til prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Astrid Solgård, Apollo Reiser AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Astrid Solgård, Apollo Reiser 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.