

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Uspesifisert reise til Tyrkia, Alanya, 25. juli - 1. august 2010. Krav om erstatning av utgifter til nytt hotell.

Dato

..

Saksnummer

205/10

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Detur Norway AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 9.110

Saken gjelder:

Uspesifisert reise til Tyrkia, Alanya, 25. juli - 1. august 2010. Krav om erstatning av utgifter til nytt hotell.

Klager har i det vesentlige anført:

Hotellet klager ble tildelt var ikke beboelig. Det var illeluktende kloakkluft på badet, vannet rant ikke ut av springen, klager så bare en tynn ståle.

Inngangsdøren var vanskelig å låse. Balkongdøren var umulig å låse.

Alle gjestene ba om nytt hotell.

Klager har tidligere reist uspesifisert, men aldri opplevd noe tilsvarende.

Klager fikk bytte til annet hotell mot et mellomlegg på 480 €. Hun ber om få refundert utlegget.

Detur har i det vesentlige anført:

Det er opplyst i viktig informasjon gitt i Deturs reisekatalog og på Deturs nettsider at standarden på uspesifiserte reise kan være lav.

I følge uttalelsene fra guidene på reisemålet ble det demonstrert hvordan dørene på rommet på det første hotellet virket. Det var følgelig ingen feil ved dem.

Guiden kunne heller ikke kjenne noen lukt.

På bakgrunn av ovennevnte informasjon finner Detur ikke grunnlag for å tildele noen form for kompensasjon.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. 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, jfr. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis, opplysninger gitt 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 den reisende, jfr. pakkereiseloven § 6-2.

Er pakkereisen mangelfull og dette fører til at kunden lider tap, kan kunden kreve erstatning av arrangøren, jfr. Pakkereiseloven § 6-4.

Klager hadde kjøpt en uspesifisert reise. I henhold til informasjonen om uspesifiserte reiser måtte hun være forberedt på innkvartering i et bosted med lav standard.

Hun måtte imidlertid kunne forvente at bostedet var rent og ordentlig.

Detur har ikke fremlagt noen reiselederrapport eller en nærmere beskrivelse av hotellet.

Detur har heller ikke kommentert klagers påstand om manglende vann, at alle ba om å få flytte samt at Detur ikke lenger benytter hotellet.

Etter en samlet vurdering av de foreliggende opplysninger finner nemnda det sannsynliggjort av hotellet hadde vesentlige mangler. Detur gjorde ikke noe for å avhjelpe manglene, og klager har dermed rett til å få erstattet sine ekstraavgifter, jf. pakkereiseloven § 6-4. Nemnda anbefaler at klager gis en erstatning på 480€.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis en erstatning på 480€.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Hanne Åsell, Star Tour AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour 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.