

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Side, Tyrkia.

Dato

07.02.2013

Saksnummer

202/12

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 16.516

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Side, Tyrkia.

Klager anfører følgende forhold:

* Personalet snakket ikke engelsk, det var dårlig service, men familier fikk rask service og oppvarthning, renhold var mangelfullt, renholder kom rett inn på rommet mens de var i dusjen..

* Det ble spilt høy musikk ved bassenget og samme CD i 10 dager.

Det ble startet byggearbeid mens gjestene lå ved bassenget.

Bartender kunne ikke lage enkle drinker.

* Sengetøy og håndklær var flekkete, glass og flasker ble stående flere dager utenfor hotellrommet, det luktet kloakk på badet.

* Hotellet aksepterte ikke de kredittkort det var opplyst om.

* Det største problemet for klager var at kjøleskapet ikke virket og ikke ble reparert. Klager bruker medisiner som må holdes kaldt og hun måtte derfor bruke hotellets kjølerom. Det var svært belastende.

Klager tok kontakt med hotellet flere ganger, men de forsto engelsk dårlig.

Hun tok kontakt med Star Tour 21. juli, og 23. juli fikk de tilbud om å flytte til annet rom på grunn av kloakklukten. Det var 2 dager før hjemreise, og kloakklukten var det minste problemet. Hun krever kr.9000,- i prisavslag.

Star Tour har tilbudt kr.2.000,- i prisavslag eller rabatt på kr.4.000,- ved ny reise.

Tilbudet er basert på at det først var den 21. juli, 11 dager etter ankomst, at klager tok kontakt og Star Tour fikk derfor ikke mulighet til å avhjelpe manglene tidligere. Det erkjennes at det var en mangel at kjøleskapet ikke fungerte, men Star Tour ble ikke gjort kjent med at klager hadde medisiner som måtte oppbevares kaldt.

Star Tour var ikke kjent med byggestøyen og fikk derfor ikke informert kundene om dette på forhånd. Når det gjelder kredittkort, hadde Star Tour fått feil informasjon fra hotellet.

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. Det er en forutsetning at kunden melder fra om mangler så snart so mulig på stedet for at turarrangør skal kunne benytte sin rett til å avhjelpe manglene.

I dette tilfelle tok klager kontakt med Star Tour først etter 10-11 dager.

Forut for dette hadde Star Tour ingen mulighet til å avhjelpe manglene som måtte være til stede. Klager ble den 23. juli tilbudt å bytte rom, noe hun på det tidspunkt ikke ønsket. Den manglende reklamasjon de første 10 dagene må nødvendigvis få betydning for prisavslagets størrelse, og Reklamasjonsnemnda finner at Star Tours tilbud er en passende kompensasjon. Nemnda forutsetter at Star Tour opprettholder det alternative tilbud om kr.4.000,- i rabatt hvis klager skulle foretrekke det.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale prisavslag utover det som er tilbudt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Christine Tang, Detur Norway AS

Malin T. Løken, Ving Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Malin T. Løken, Ving Norge 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.