

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tyrkia, Antalya, hotell Kleopatra Dreams Beach, 31. juli - 14. august 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet innkvartering på annet hotell med lavere standard, mangelfullt renhold m.v.

Dato

..

Saksnummer

203/10

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Detur Norway AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr.15.110

Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Antalya, hotell Kleopatra Dreams Beach, 31. juli - 14. august 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet innkvartering på annet hotell med lavere standard, mangelfullt renhold m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne ble innkvartert på et annet hotell enn bestilt. Det nye hotellet, Royal Palm, har tre stjerner i motsetning til Kleopatra Dreams Beach som har fire stjerner.

Klagerne fikk følgelig dårligere standard enn bestilt.

Maten på hotellet var ikke ment for europeere. Det var kun sterk tyrkisk mat, lite utvalg og forandring i menyen. Klagerne og mange andre ble syke.

Detur var utrolig dårlige til å informere de norske gjestene om hva som skjedde når en bil eksploderte ved Akaya hotell, rett ved siden av. Det har vært mye støy ved oppbyggingen av hotellet. Dette har gått ut over klagerens ferie.

Rommet klagerne fikk tildelt var meget skittent og airconditionen var ødelagt.

Klagerne ba Detur gjentatte ganger å komme for å se på rommet.

Detur kom ikke en gang som avtalt.

Dette er den verste ferien klagerne noen ganger har hatt. Klagerne krever refundert hele reisens pris.

Detur har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Til klager har Detur i det vesentlige anført:

Det er beklagelig at overbooking skjer. Prisdifferansen mellom avtalt hotell og faktisk hotell er 200 kroner per person. Med en slik kompensasjon er det samsvar mellom betalt pris og gitt hotell.

Når det gjelder matforgiftningen, er dette krav som må rettes til lege og reiseforsikringsselskapet.

Vilkårene for å heve en pakkereise er for det første at det må foreligge en vesentlig mangel og følgelig at formålet med reisen har blitt vesentlig forfeilet.

Detur ser ikke at disse vilkårene er oppfylt. Derfor avslår Detur kravet om full heving.

Videre anføres at renholdet på hotellet var under pari. Dette har ikke blitt rapportert inn til Deturs stedlige guider. Dette er et krav for å kunne kreve prisavslag i ettertid.

På bakgrunn av ovennevnte informasjon finner Detur grunnlag for å erkjenne en kompensasjon på 400 kroner.

Nemnda bemerker:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser er opprettet etter avtale mellom

Norsk ReiselivsForum og Forbrukerrådet. I henhold til nemndsavtalen pkt 6 skal partene gis anledning til å uttale seg før nemnda behandler saken.

Dersom en part unnlater å komme med uttalelse til nemnda, kan nemnda treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken.

Detur har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda avgir anbefaling på bakgrunn av sakens foreliggende opplysninger.

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.

Dersom pakkereisen har vesentlige mangler og formålet med pakkereisen av den grunn blir vesentlig forfeilet, kan den reisende heve reisen og kreve innbetalt beløp tilbake etter pakkereiseloven § 6-3. 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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne gjentatte ganger ba Detur om å kommet til hotellet og klagernes rom.

Nemnda legger videre til grunn at Detur ikke fulgte opp disse anmodningene.

Nemnda legger følgelig til grunn at klagerne reklamerte rettidig.

Det var en mangel ved pakkereisen at klagerne ble innkvartert på annet hotell enn avtalt. Dette ble søkt avhjulpet ved innkvartering ved innkvartering på Royal Palm. Klager opplyser at dette hotellet har lavere standard enn det opprinnelige.

Detur har ikke kommentert dette ut over at hotellene er likeverdige.

Nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Klagerne har anført at hotellet og rommet var skittent og at renholdet ikke var tilfredsstillende. Detur har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Klagerne har anført at de var utsatt for mye støy pga arbeider på nabohotellet.

De har videre etterlyst informasjon vedrørende bilen som eksploderte ved nabohotellet. Detur har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda er enig med klagerne i at Detur burde ha informert om hendelsen.

For så vidt angår maten på hotellet, er det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke mulig i ettertid å ta stilling til om det var denne klagerne ble syke av eller kvaliteten av maten.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at vilkårene for å heve reisen ikke er til stede. Klager har rett til et forholdsmessig prisavslag.

Dette anbefales satt til 3.000 kroner. Til fradrag går 400 kroner dersom det er utbetalt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 3.000 kroner. Til fradrag går 400 kroner dersom det er utbetalt.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.