

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Antalya.

Dato

07.02.2013

Saksnummer

199/12

Tjenesteyter

Nazar Nordic AB

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Nazar Nordic AB

Antall reisende: 2

Reisens pris: 24.890

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Antalya.

Klagers hovedanførsel er at etter hotellbeskrivelsen skulle det ene rommet i suiten de bestilte, ha en dobbeltseng. Det de fikk, var to enkeltsenger satt sammen, men ikke montert sammen og uten felles overmadrass. Det er ikke dobbeltseng.

Etter 5 dager fikk de byttet rom, men heller ikke der var det dobbeltseng.

Beskrivelsen sa også at det skulle være to sammenhengende rom med dør imellom - og en vegg som går halvveis opp til taket.

Det stemte ikke - det var ingen vegg som gikk halvveis opp til taket mellom gangen og det rommet som hadde to enkeltsenger.

Klager anfører videre at låsen ikke fungerte ved ankomst, det var skitne håndklær på badet da de kom, safen var i ustand og TV fungerte ikke. Klager krever kr.1500,- i kompensasjon.

Nazar gjør gjeldende at to enkeltsenger som er satt sammen er å betrakte som dobbeltseng. Det er i hotellbeskrivelsen ikke sagt noe om hva slags dobbeltseng det skal være. Når det gjelder skitne håndklær, ble de umiddelbart byttet ut av hotellets personale. Den manglende halvvegg har ingen lydisolerende virkning og er uten betydning da det er dør mellom rommene. Forholdet ble for øvrig ikke tatt opp med Nazars guide. Dørlåsen ble reparert umiddelbart. At det senere også oppsto problemer

med den, ble ikke meddelt Nazars guide. Heller ikke andre forhold som nå påberopes, ble tatt opp, f eks safetyboksen, TV-en eller manglende møbel til å sette bagasjen på.

Nazar har på grunn av problemene med låsen, bytte av rom og delvis misvisende beskrivelse på internett tilbudt kr.1000,- i prisavslag - eventuelt kr.3000,- i rabatt ved eventuell ny reise.

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 informert turarrangør om manglene.

Klager hadde bestilt en «familiesuite». Etter hotellbeskrivelsen skulle den bestå av to sammenhengende rom med dør mellom. Videre står det at det først er et lite rom med to enkeltsenger og en vegg som går halvveis opp til taket. I gangen er det bad med dusjkabinett og i enden er det største rommet, «som har dobbeltseng».

Dobbeltsengen viste seg i dette tilfelle å bestå av to enkeltsenger som var satt inntil hverandre, men ikke montert sammen. Etter reklamasjonsnemndas syn tilfredsstiller dette betegnelsen «dobbeltseng».

I forhold til forhåndsbeskrivelsen manglet det en halvvegg mellom det første rommet og gangen, mens det var dør mellom de to rommene i henhold til beskrivelsen.

De øvrige forhold som er påberopt i klagen, ble dels rettet opp umiddelbart etter at de ble meddelt hotellet og/eller Nazar, og dels ikke tatt opp på stedet.

Reklamasjonsnemnda finner at Nazars tilbud er en passende kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale prisavslag utover Nazars tilbud.

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.