

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Kypros.

Dato

10.06.2014

Saksnummer

213/13P

Tjenesteyter

Go Syden

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Go Syden

Reisemål: Kypros

Antall reisende: 4

Reisens pris: 13.497,-

Tidsrom: 260613 - 030713

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Kypros.

Klageren anfører at hun før bestilling hadde presisert sine krav.

De omfattet bl.a rom på bakkeplan på grunn av barnevogner, badekar som var praktisk for barn, internett, stort nok rom for 2 voksne personer og 2 barn og med to barnesenger og to voksensenger, samt plassering langt fremme på flyet.

De ble plassert midt i flyet og ikke ved siden av hverandre. Det første rommet de fikk, hadde dusj og ikke badekar, gammel TV som ikke fungerte, ikke internett.

Barnesenger fikk de først etter 2 ½ time. Rommene var små, trange og dårlig utstyrt. Det var mugg på badet. De fikk nytt rom, som kanskje var litt større og hadde badekar. Også der var TV'n gammel og kjøleskapet fungerte ikke.

Teppene var skitne og de måtte legge laken på gulvet når barna skulle krabbe.

Hele døgnet var det støy fra traktorer som kjørte fobi.

Hun krever refundert alt som er betalt for hotelloppholdet.

GoSyden har anført at de opererer med den stjernebetegnelse som til enhver tid er gjeldende i det landet hotellet ligger. Hva som ble sagt i telefonen er ikke mulig å fastslå idag, men de antar at det er sagt at et dobbeltrom er stort nok til 2 voksne og 2 spedbarn. Internett er oftest tilgjengelig i fellesområder, og GoSyden lover aldri noe annet. Alt i alt fikk kunden det hun hadde bestilt. GoSyden har tilbudt 50 % avslag på flyreisen på neste chartertur.

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 ikke mulig for nemnda å vite med noen grad av sikkerhet hva som er blitt sagt og lovet i en telefonsamtale mellom kunden og selgeren av reisen. Nemnda er dermed i utgangspunktet henvist til å legge reisedokument/bestillingsbekreftelsen til grunn for hva som er avtalt og bestilt.

I dette tilfelle fremgår det av reisedokumentet at det er bestilt et «Club Room» for 2 voksne og 2 spedbarn. Klageren opplevde at rommet ikke var så stort som hun hadde forestilt seg, men nemnda forstår det slik at de fikk slikt rom som var bestilt i henhold til reisedokumentet. Hotellet hadde også 5* etter lokal klassifisering.

Det synes å være enighet om at klageren hadde presisert at det skulle være baderom med badekar. At det første rommet de fikk, bare hadde dusj, var derfor en mangel. Denne ble imidlertid avhjulpet ved at de allerede neste dag fikk nytt rom med badekar. Dette var også noe større og med TV som fungerte.

Etter klagers fremstilling legger også nemnda til grunn at kjøleskapet på det andre rommet ikke fungerte og at det luktet mugg av det. Når det gjelder tilgang til internett, foreligger det ingen dokumentasjon for at det var lovet gratis tilgang på rommet.

Samlet sett finner nemnda at de mangler som er nevnt ovenfor tilsier at det bør gis et prisavslag på kr.1.500,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på kr.1.500,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.