

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Tyrkia.

Dato

18.09.2013

Saksnummer

4/13P

Tjenesteyter

Tyrkiareiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Tyrkiareiser AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: 8.530,-

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Tyrkia.

Klager anfører at hun og mannen reiste sammen med hennes far, som er dårlig til beins. De bestilte ekstraseng til ham, og det var viktig at det var basseng på hotellet. Ekstrasengen viste seg å være en smal feltseng som sto ved siden av dobbeltsengen på et 8 kvm stort rom. Det var ingen stoler å sitte på.

Hun klagde til Tyrkiareiser samme natt. Dagen etter oppdaget hun også at det ikke var basseng på hotellet. De ble tilbudt et annet rom mot å betale kr.1.000,-, men det rommet var helt likt det første. De ble så tilbudt et annet hotell mot å betale kr.1.900,- eller et annet rom mot å betale kr.3.000,-. Til slutt leide de selv en stor leilighet med ordentlig sofa til faren og med basseng for kr.1.200,-.

Tyrkiareiser har anført at hotellet består av to deler og har basseng i den andre delen. Dette fremgår av katalogen. Bestillingen gjaldt dobbeltrom med ekstraseng, og det fikk klager. På nettsidene fremgår beskrivelsen av hva ekstraseng kan være.

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 gjesten har meldt fra.

I dette tilfelle fremgår det av bestillingsbekreftelsen at det er bestilt 1 dobbeltrom med ekstrasing. Bestillingen er foretatt på nettet, og på nettsidene er det presisert at en ekstrasing kan være bl.a en feltseng som er smalere og kortere enn vanlige senger. At klager fikk slik ekstrasing, utgjør derfor ingen mangel ved reisen.

Imidlertid er det opplyst at rommet var på bare 8 kvm. Tyrkiareiser har ikke bestridt dette og nemnda legger opplysningen til grunn. Nemnda er av den oppfatning at når det bestilles dobbeltrom med plass til ekstrasing, har kunden et berettiget forventning om at rommet er større enn 8 kvm så lenge ikke annet fremgår av hotellomtalen.

Nemnda finner derfor at det var en mangel ved reisen som gir grunnlag for prisavslag at rommet var så lite. Prisavslaget bør etter nemndas syn i dette tilfelle settes likt det klager betalte for annen leilighet - kr.1.200,-.

Hotellomtalen på nettsiden opplyser at hotellet har basseng. Det viste seg at det lå i en annen avdeling av hotellet enn der klager hadde fått rom. Nemnda antar at dette med letthet kunne ha blitt avklart ved henvendelse til resepsjonen eller til

Tyrkiareiser. Det fremgår imidlertid ikke av rapporten fra feriestedet at dette ble tatt opp med Tyrkiareiser til tross for at det var kontakt både 20. og 21. oktober før klager på egen hånd leide annen leilighet.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis et prisavslag på kr.1.200,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

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

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.