

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tyrkia, Antalya, hotell Adora Golf Resort, 28. mars - 11. april 2010. Krav om prisavslag grunnet byggestøy, stengte fasiliteter, mangelfull All inclusive m.v.

Dato

..

Saksnummer

153/10

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Detur Norway AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: kr.30.458

Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Antalya, hotell Adora Golf Resort, 28. mars - 11. april 2010.

Krav om prisavslag grunnet byggestøy, stengte fasiliteter, mangelfull All inclusive m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

Reisen ble bestilt på bakgrunn av Detur sine anbefalinger og den informasjonen som var tilgjengelig. Fra Deturs side ble det aldri nevnt at den informasjonen som lå tilgjengelig ikke var relevant.

Uteanlegget var en stor byggeplass, og ingenting var i bruk. Det var ingen aktiviteter. Kun bufe/restauranten og en bar inne var åpen. Øvrige restauranter og barer var stengt.

Ultra All inclusive, som klagerne hadde bestilt, var ikke tilgjengelig før 1. mai.

Allerede dagen etter ankomst tok klagerne dette opp med reiseguiden til Detur uten at dette hjalp. De fikk en beklagelse på at kontoret i Norge ikke hadde informert klagerne, uten noe tilbud om å bytte. Etter en uke kom klagernes datter og svigersønn, og klagerne tok på nytt saken opp med en annen guide, hvor de etter to dager fikk beskjed at de kunne få bytte til et nytt hotell, men guiden rådet dem til ikke å bytte, da det på dette hotellet var mye mer støy grunnet flere større grupper med ungdom. Det var kun tre dager igjen til hjemreise, så klagerne takket derfor nei av denne grunn og guidens uttalelse.

Detur har solgt en vare de ikke kunne levere. Klagerne krever prisavslag.

Detur har i det vesentlige anført:

Klagerne tok ikke problemene opp med Detur før 6. april. Dagen etter fikk de tilbud om å flytte til Kaya Belak. Dette er et hotell med samme standard som Adora Golf, men her var Ultra all inclusive konseptet sommeråpent. Videre står det skrevet under faktaopplysninger om Tyrkia at tilbudet av aktiviteter, fornøylessteder, hotellets fasiliteter og solsenger er færre i lavsesongen.

I vintersesongen skal det altså være allment kjent at tilbudet kan være noe redusert, men Deturs stedlige representanter har forsøkt å avhjelpe manglene etter beste evne ved at klagerne fikk tilbud om hotellbytte som de takket nei til.

Det ville være svært uheldig dersom loven ga adgang for reisende å nekte avhjelp på stedet, for senere å ha adgang til å kreve prisavslag i stedet.

Nemnda bemerker:

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.

Klagerne har gitt en beskrivelse av hotellet, byggearbeidene og de stengte fasiliteter. De har også påpekt at hotellet ikke tilbød Ultra all inclusive.

Detur har ikke bestridt klagers opplysninger, og nemnda legger klagerens opplysninger til grunn. Selv om en tar i betraktning at en må regne med et noe mer begrenset aktivitetstilbud m.v utenfor høysesongen, er nemnda av den oppfatning at avvikene her så vel i forhold til det som står i katalog/hjemmesider, som det Detur konkret opplyste om/svarte på forhånd, er så markante at det ikke er tvilsomt at pakkereisen må betraktes som mangelfull.

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.

Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Nemnda finner det sannsynlig at klagerne tok manglene opp med Deturs guide den 29. mars, jf klagers opplysninger i brev av 16. august, selv om denne henvendelse ikke er logført i Deturs system. Klagerne tok saken opp på nytt den 6. april.

Detur har ikke kommentert klagerens oppgitte grunner til at de da ikke valgte å flytte.

Nemnda legger klagerens opplysninger til grunn. Nemnda er av den oppfatning at tilbudet ikke var tilfredsstillende.

Klagerne har etter dette rett til et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2. Prisavslaget anbefales satt til kr 10.000.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 10.000. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.