

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tyrkia, Antalya, Adora Golf Resort hotell, 4. - 11. april 2010.
Krav om prisavslag grunnet byggestøy samt stengte fasiliteter.

Dato

..

Saksnummer

117/10

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Detur Norway AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 13.350

Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Antalya, Adora Golf Resort hotell, 4. - 11. april 2010.

Krav om prisavslag grunnet byggestøy samt stengte fasiliteter.

Klager har i det vesentlige anført.

Klagers mor var i kontakt med Detur ved flere anledninger før reisen ble bestilt, da hun var veldig opptatt av at hennes barnebarn på 16 år skulle ha en fin tur sammen med dem. Hun hadde spurt om det ville være andre ungdommer på hotellet, og om det var mye å gjøre for den aldersgruppen på hotellet, noe de bekreftet. Detur fortalte at hotellet ville tilfredsstille klagerens ønsker, som blant annet tennisbaner, basseng, spa, internett og ultra all inklusiv.

Hotellet var ikke ferdig ved klagerens ankomst. Klagerne bodde på en arbeidsplass med boring, maling, sliping og riving av utearealene. Ved ankomst var det ikke vann i bassengene, det var nesten ingen gjester og kun en bar og en restaurant var åpen. Detur lover på internettsiden ultra all inklusiv, noe hotellet ikke tilbydde før 1. mai 2010, så det kunne ikke klagerne få selv om de hadde betalt for det.

Videre skriver Detur at det skal være aktiviteter, tennisbaner, squash, vanngym, underholdning og mye mer, men det var det ikke.

Tennisbanene burde være booket hjemme i fra da en tysk gruppe hadde booket opp alle banene.

Klagerne snakket med Deturs guide hver dag unntatt en.

Guiden bodde på samme hotellet, og til daglig snakket de om at hotellet ikke var klarlagt for sesongen, og at klagerne var veldig skuffet over at de ikke hadde fått denne informasjonen da de bestilte.

Guiden tilbød den 6. april å bytte hotell neste dag. Klagerne fant ut at det ikke ville være hensiktsmessig å bytte for to dager.

Klagerne vet at ifølge katalogen vil det være noe redusert tilbud i lavsesongen, men siden Detur anbefalte dette hotellet, hadde klagerne forventet mer og ikke en byggeplass.

Klagerne krever prisavslag.

Detur har i det vesentlige anført:

Det fremgår av Deturs faktaopplysninger om Tyrkia at tilbudet av aktiviteter er færre i lavsesongen. Mange av bassengene åpner i begynnelsen av mai og stenger i slutten av oktober, da det er flest turister i denne perioden.

Klagerne kontaktet Deturs guider og informerte om saken den 6. april.

Dagen etter fikk klagerne tilbud om å flytte til Kaya Belek.

Dette er et hotell med samme standard som Adora Golf, men her var Ultra all inclusive konseptet sommeråpent.

Detur har tilbudt kr 500 per person i rabatt på ny reise i løpet av 2010.

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.

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.

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.

Reisen ble bestilt 13. januar 2010. Klager har opplyst at hotellet ble anbefalt av

Detur, og at Detur fortalte at dette hotellet ville tilfredsstille klagernes ønsker som blant annet tennisbaner, basseng, spa, internett og ultra all inklusive.

Detur har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda er av den oppfatning at klagerne etter samtalen med Detur hadde grunn til å forvente et hotell med mange tilgjengelige fasiliteter.

Detur har ikke kommentert klagernes opplysninger om hva som var tilgjengelig på hotellet. De har heller ikke kommentert klagernes opplysninger om at hotellet var en byggeplass. Nemnda legger etter dette klagernes opplysninger til grunn.

Etter nemndas vurdering fikk klagerne et hotell som avvek fra det som var forespeilet. Oppholdet ble således mangelfullt.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger sannsynlig at klagerne tok avvikende opp med Deturs guide daglig.

Detur tilbød avhjelp fra den 7. april.

På det tidspunkt gjenstod det omlag halvparten av ferien.

På bakgrunn av de foreliggende opplysninger legger nemnda til grunn at manglene hadde blitt avhjulpet hvis klagerne hadde tatt imot tilbudet om avhjelp.

Nemnda er av den oppfatning at dette må føre til at klagerne ikke har rett til prisavslag for perioden fra og med mulig flytting.

Klagerne har rett til et forholdsmessig prisavslag for perioden forut for dette, og nemnda anbefaler et prisavslag på kr 2.000 per person.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 2.000 per person.

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.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.