

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder tildelt rom og ødelagt seng, Side, Tyrkia.

Dato

21.05.2013

Saksnummer

298/12

Tjenesteyter

allinclusiveno

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: allinclusive.no

Antall reisende: 4

Reisens pris: 28.000,-

Saken gjelder:

Saken gjelder tildelt rom og ødelagt seng, Side, Tyrkia.

Klager anfører at de ble tildelt rom i et gammelt leilighetskompleks på andre siden av veien for selve hotellet. De gjorde flere henvendelser til resepsjonen om å få bytte til selve hotellet, men fikk beskjed om at det var fullt. Den ene sengen var ustabil og farlig å legge seg i. De gjorde flere forsøk på å få hotellet til å reparere den, men uten resultat. En i reisefølget lå derfor på madrass på gulvet hele uken.

Rekkverket på balkongen var også i dårlig forfatning og livsfarlig for barn.

Dette er for dårlig for et 5* hotell. På nettsidene var det presentert et tivoli med Pariserhjul. Barna ble derfor skuffet over at dette ikke var der.

Hun krever kr.10.000,- i prisavslag.

Allinclusive.no anfører at hotellet er offisielt klassifisert som 5* av de lokale turistmyndigheter. Hotellet er et stort kompleks med ulike romstyper i ulike bygninger, og det familierommet klager fikk, var det som var bestilt. Når slike feil og mangler som klager påberoper seg ikke blir løst ved henvendelse til hotellet, må man ta kontakt med turarrangørs lokale representant.

Kontaktinformasjon er oppgitt på hotellvouchen. Verken den lokale agenten eller kundeservice er i dette tilfelle blitt kontaktet. Allinclusive.no har refundert kr.500,- fordi det var et mer begrenset tilbud i forlystelsesparken enn det som var presentert på nettsiden.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Opplysninger på nettet eller i kataloger er en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpest innen rimelig tid etter at turarrangør har blitt informert om dem. Det er en forutsetning for at turarrangør skal benytte seg av sin rett til å avhjelpest mangler, at gjesten informerer om det så snart som mulig på stedet.

Når det gjelder det forhold at rommet som familien fikk, ikke lå i selve hotellets hovedbygning, men i et anneks eller tilstøtende bygning, utgjør dette etter nemndas syn ikke en mangel i lovens forstand. På mange hoteller er det slik at hotellkomplekset består av flere bygninger. Så lenge det ikke er bestilt eller lovet rom i en spesiell bygning, er det ingen mangel at rommet ikke er i hovedbygningen.

Det fremgår for øvrig også av hotellomtalen at noen av rommene er «Annex Room».

Når det gjelder sengen som var ustabil og rekkverket som ikke var i stand, utgjør dette i utgangspunktet mangler i lovens forstand. Som nevnt ovenfor er det en forutsetning for at turarrangør skal kunne benytte sin rett til å avhjelpest mangler, at det blir meldt fra om dem. Det var naturlig at klager i første omgang tok problemene opp med hotellet, men når det ikke førte frem, skulle det ha vært tatt opp med turarrangørs representant. Når det ikke ble gjort, ble turarrangør avskåret fra å avhjelpest manglene, f.eks ved å tilby annet rom eller å få hotellet til å utbedre manglene. Det er etter dette ikke grunnlag for prisavslag for dette.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale prisavslag utover det som er tilbudt. Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Norway AS, Vigdis Fiske, Amisol AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbejdet 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.