

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder renhold på hotell, Marmaris, Tyrkia.

Dato

21.05.2013

Saksnummer

235/12

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Detur Norway AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 10.750

Saken gjelder:

Saken gjelder renhold på hotell, Marmaris, Tyrkia.

Klager anfører at hotellet ikke stemte med beskrivelsen. Hans hovedanførsel er at a/c ikke virket de tre første dagene. Toalettpapir måtte de skaffe selv.

Håndklær og sengetøy ble skiftet 2 g i løpet av oppholdet.

Rommet ble ikke vasket, de tre gangene vaskedamen var der, dyttet hun skitten under senga. Dusjen var ødelagt. Fyll og bråk hver natt og høy musikk.

Han krever minimum 50% av reisens pris refundert.

Detur anser at det alvorligste ved klagen er dette med utagerende festing.

Hotellet hadde kontaktet politiet for å roe gjestene som festet. Selv om Detur ikke kan være ansvarlig for lovbrudd fra andre turarrangørers gjester, har de forståelse for ubehaget og har tilbudt et prisavslag på kr.1.000,-.

Detur har ellers vist til forhåndsinformasjonen om bl.a rengjøring.

Denne informasjonen er en del av avtalen mellom kunden og turarrangøren.

Detur har bekreftet at det var tekniske problemer med a/c og at den ikke virket før på ettermiddagen 11. juli.

Nemnda bemerkar:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Informasjon i kataloger og på nettet inngår som en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid. I Deturs informasjon er det gitt opplysning om at rom rengjøres ofte, men ikke daglig, at det er et enkelt renhold hvor gulvene blir feiet, at oppvask ikke inngår og at utstyr til oppvask og toalettpapir etc. må kjøpes inn av kunden selv.

De forhold klager har tatt opp om slike forhold er det derfor ikke grunnlag for å betrakte som mangler ved reisen.

Når det gjelder a/c, er Reklamasjonsnemndas praksis at det anbefales et prisavslag på kr.1.000,- per uke per person hvis lovet a/c mangler eller ikke fungerer.

I dette tilfelle var klager uten a/c i to døgn. De bør derfor få et prisavslag på til sammen kr.600,- for dette. Tilbudet om kr.1.000,- for øvrige forhold - herunder støy fra andre gjester - bør gis som et beløp per.person.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et samlet prisavslag på kr.2.600,-. Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS, Line Vestgård, KILROY Norway 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.