

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tyrkia, Alanya, leilighetshotell Azalea, 11. - 25. juli 2010. Overbooking. Krav om kompensasjon.

Dato

..

Saksnummer

219/10

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Detur Norway AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 13.653

Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Alanya, leilighetshotell Azalea, 11. - 25. juli 2010. Overbooking.
Krav om kompensasjon.

Klagerne har i det vesentlige anført:

I henhold til Deturs brosjyre er leilighetshotell Azalea et fire stjerners hotell med gode toroms-leiligheter. Hoteller er bygd i 2006.

Klagerne ble innkvarter i et eldre, utslitt bygg som holdt en standard på 1 stjerne.

Detur stilte ikke opp ved ankomst for å forklare situasjonen, men valgte å stikke hodet i sanden i håp om at færrest mulig skulle reagere.

Først lørdag 17. juli fikk klagerne det de hadde betalt for etter å ha mast på hver en guide som var på hotellet.

Klagerne krever kompensasjon.

Det vises for øvrig til klagernes brev.

Detur har i det vesentlige anført:

Detur fikk vite om overbookingen et par timer før ankomst. Grunnen til at klagerne ikke fikk et annet hotell med samme standard, er at det i høysesongen er svært vanskelig å finne ledige hotell.

I følge uttalelse fra Deturs guider ble klagerne tilbudt en leilighet i hovedbygningen, men den ble det takket nei til. Detur har således forsøkt å avhjelpe hendelsen.

På bakgrunn av dette finner Detur ikke grunnlag for å tildele en kompensasjon.

Nemnda bemerker:

Det var en mangel ved reisen at klagerne ved ankomst ikke ble innkvarter i hotell Azalea som avtalt. 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.

Mangelen ble i dette tilfellet avhjulpet ved at klagerne ble innkvartert på et eldre hotell. Klager har angitt at dette hotellet hadde kun en-stjerners standard.

Detur har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Avhjelpen var således ikke tilfredsstillende.

Detur har opplyst at klager i følge uttalelse fra guidene fikk tilbud om en leilighet i hovedbygningen. Uttalelsen er ikke underbygget med rapport fra reisemålet.

Uttalelsen har på bakgrunn av klagen formodningene mot seg.

Nemnda viser til at klager fikk flytte til hovedbygningen den 17. juli.

Nemnda legger således til grunn at mangelen først ble avhjulpet etter en uke.

Klagerne har etter dette rett til prisavslag for mangelfull innkvartering i en uke.

Nemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 5.000 kroner.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 5.000 kroner. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Hanne Åsell, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Hanne Åsell, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.