

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Alanya, Tyrkia.

Dato

18.09.2013

Saksnummer

55/13P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 8.026,-

Tidsrom: 290812 - 130912

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Alanya, Tyrkia.

Klage r anfører at de ved ankomst fikk hotellrom og ikke leilighet som bestilt.

Rommet var fullt av mugg og luktet kloakk. De fikk nytt rom. Der oppdaget de etter hvert maur. En fra resepsjonen sprayet rommet. Etter mye om og men fikk de igjen nytt rom. På dag 3 tok de på nytt opp med Star Tour de problemene de hadde både med romkvaliteten og med resepsjonen. Resultatet ble hotellbytte mot å betale €100.

På det nye hotellet oppsto det også uoverensstemmelser med hotelledelsen og de ansatte. De følte seg derfor ikke trygge og kontaktet ambassaden i Ankara.

Star Tour ordnet igjen med nytt hotell, men nå var det bare 3 dager igjen av ferien. De krever full refusjon av reisens kostnad og dekning av utlegg.

Star Tour anfører at kunden selv hadde bestilt hotellrom og ikke leilighet.

Etter en helhetsvurdering har Star Tour tilbudt et prisavslag på kr.1.200,- alternativt et reisegavekort på kr.2.000,-.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag.

Det fremgår i dette tilfelle av billetten at det var bestilt dobbeltrom på hotellet. Nemnda legger derfor til grunn at klager fikk det som var bestilt.

Da klager tok opp problemet med mugglukt på det rommet de først fikk tildelt, fikk de umiddelbart nytt rom. Der oppdaget de maur. Det er ikke uvanlig på mange feriesteder i Sydlige strøk og vanlig måte å bekjempe maur på er ved spraying.

Når det gjelder de videre problemer klager hadde i forhold til ansatte og hotelledelse på det første og andre hotellet, er dette av en slik art at nemnda ikke kan ta standpunkt til om det foreligger noen mangel ved reisen i pakkereiselovens forstand. Nemnda finner imidlertid at Star Tours tilbud om prisavslag er en passende kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda 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, Christine Tang, Detur Norway AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.