

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Tyrkia, Alanya, hotell Kleopatra Beach, 28. juni - 5. juli 2010.  
Krav om refusjon av reisens pris grunnet mangelfull hotellstandard m.v.

### Dato

..

### Saksnummer

191/10

### Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Detur Norway AS

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: kr 14.140

### Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Alanya, hotell Kleopatra Beach, 28. juni - 5. juli 2010.

Krav om refusjon av reisens pris grunnet mangelfull hotellstandard m.v.

### Klager har i det vesentlige anført:

Hotellet er på Deturs norske hjemmeside gitt standard DDDD. Standarden viste seg å være markert lavere. På Deturs svenske hjemmeside er hotellet angitt med DDD+. Etter klagerens vurdering var standarden kun to stjerner.

Klagerne kjøpte plass på Hotell Kleopatra Beach. Oppslag på Deturs svenske hjemmeside viser at klagerne har bodd på Hotell Kleopatra Princess.

På hotellet måtte klagerne betale for ting som i følge Deturs opplysninger var inkludert i prisen.

Klagerne ble syke på reisemålet. På bussen fra hotellet til flyplassen på hjemreisen fikk klagerne opplyst av en medpassasjer at under det enorme regnværet uken før var kloakken sluppet rett i havet. Klagerne ser sine mageproblemer i klar sammenheng med dette, og er av den oppfatning at Detur burde han informert om dette.

Dersom klagerne hadde fått denne informasjonen i starten av turen, ville de ikke badet i havet.

Klagerne mener at den leverte vare lider av så mange mangler i forhold til det de har bestilt at de vil ha refundert hele betalingen.

Detur har avslått kravet. I avslaget sier Detur at klagerne straks må melde fra om de har noe å klage på. Klagerne prøvde flere ganger å komme i kontakt med Detur sitt kontor i Alanya, og selv om de alltid ringte i kontorets åpningstid, fikk de ikke svar.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Detur har i det vesentlige anført:**

Å bistå hotellgjestene er en del av guidenes arbeidsoppgaver. Det fremgår av Deturs informasjon til de reisende at man straks må melde i fra til Deturs guider på destinasjonen dersom man har innvendinger eller noe å klage på. På denne måten har Detur muligheten til å bistå med å løse problemene umiddelbart.

Hotellet er i reisekatalogen for sommer 2010 omtalt som et DDD+hotell.

Det har fått samme standard på Deturs nettsider.

Når det gjelder hva som var inkludert av fasiliteter og hva man må betale for, er det gjort et forbehold. Det blir oppramset forskjellige typer aktiviteter og på slutten står det at noe kan koste penger, slik som tilfellet her.

Deturs finner ikke grunnlag for kompensasjon.

### **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 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.

Det er uklart om klagerne tok manglene opp med hotellet. Klagerne tok ikke manglene opp med Detur. Detur fikk således ikke anledning til å avhjelpe manglene. Det er uklart hvorfor klagerne ikke kom igjennom på telefon til Deturs kontor.

Normalt byr ikke det på problemer.

Etter nemndas vurdering burde klagerne i den foreliggende situasjon tatt kontakt med Detur ved fremmøte på Deturs kontor eller eventuelt på oppgitt treffpunkt. Nemnda er av

den oppfatning at manglende reklamasjon på stedet må føre til at klagerne ikke har rett til prisavslag for / refusjon av reisens pris for eventuelle mangler.

Turarrangør skal snarest mulig opplyse om forhold han forstår, eller bør forstå, har betydning for den reisende, jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 7.1. annet ledd. Dersom vannet i havet var forurenset slik at man kunne få mageproblemer, burde Detur ha opplyst om dette. De foreliggende opplysninger er ikke tilstrekkelige til at nemnda kan ta stilling til dette.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Astrid Solgård, Apollo Reiser AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Astrid Solgård, Apollo Reiser AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.*