

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Incecum, Tyrkia.

### Dato

21.05.2013

### Saksnummer

218/12

### Tjenesteyter

Nazar Nordic AB

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Nazar Nordic AB**

**Antall reisende: 4**

**Reisens pris: 31.880**

### Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Incecum, Tyrkia.

**Klager anfører at ved ankomst kl 0300 om natten var bare 3 av sengene redd opp. Det tok 1 t før de fikk sengeklær til den siste sengen. Det var 28 gr på rommet og a/c fikk ikke temperaturen ned. Tre av de fire ble syke med diare. Renhold og servering i spisesalen var mangelfull - de måtte ofte ta 3-6 tallerkener før de fant en de kunne bruke. Maten var ofte den samme hver dag.**

Rommet hadde skitne flekker på gulvet og fra dusjen rant vannet ut i gangen.

Balkongdøren kunne ikke låses. Først på dag 4 ble rommet rengjort.

Det ble ikke lagt frem mer enn 3 sengesett selv om de var 4 personer.

Temperaturen på rommet var så høy at klagers far ble syk og måtte på sykehus.

På hjemturen ble de sittende 1 t om bord i sterk varme uten å få noe å drikke.

Han krever 1/3 av reisens pris refundert.

**Nazar har anført at klager ikke meldte fra til Nazar på stedet at det bare var redd opp for tre personer. De kan derfor ikke gi noen kompensasjon for dette.**

Når det gjelder temperaturen på rommet, tok klager dette opp første gang 2 dager før hjemreise. To personer fra Nazar samt hotellsjefen sjekket rommet og fant at det var helt normal temperatur der og at a/c fungerte.

Nazar har ellers vist til forhåndsinformasjonen om luftkondisjonering.

Når det gjelder mat og hygiene, har Nazar og hotellet strenge rutiner.

Det tas mange tester av mat, drikke og badevann. Det er ikke grunnlag for å tro at familiens sykdom skyldtes forhold på hotellet. Mattilbudet på hotellet er ellers som i forhåndsinformasjonen og av bra standard. Rengjøring i restaurant og på rommene er i henhold til strenge rutiner og sjekklister.

Når det gjelder ventetiden om bord på flyet hjem, var den på 35 min fordi slot-tiden ble endret av flyveledelsen.

Nazar anser ikke at det er grunnlag for prisavslag, men fordi klager åpenbart har vært svært misfornøyd har Nazar likevel tilbudt kr.1.500,- i prisavslag, eventuelt kr.2.000,- i rabatt ved neste reise.

### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. § 6-1 i pakkereiseloven. Opplysninger i kataloger eller på nettet er en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at turarrangør har blitt gjort kjent med problemene.

Reklamasjonsnemnda finner ikke grunn til å betvile klagers opplysning om at bare tre senger var oppredd ved ankomst. At klager ordnet dette med hotellet direkte og ikke ringte Nazar midt på natten er naturlig. Mangelen må anses avhjulpet ved at han fikk sengetøy i løpet av 1 time.

Når det gjelder romtemperaturen, er partenes oppfatning ulik.

Klager opplevde temperaturen for høy, mens Nazars representant som var på rommet, fant den normal. Det er ikke mulig for Reklamasjonsnemnda å ha noen bestemt mening om dette, men legger til grunn at klager ikke tok dette opp med

Nazar før to dager før hjemreise.

Klagers opplysning om hygiene og renhold tyder på at dette ikke har vært av en slik standard som man kan forvente av et 5\* hotell. Reklamasjonsnemnda finner det likevel ikke sannsynliggjort at den sykdom som rammet tre av familiens medlemmer, skyldtes forhold på hotellet.

Når det gjelder matens kvalitet og standard, har ikke nemnda grunnlag for å anse den som mangelfull i forhold til avtale og forutsetninger. Det samme gjelder rommets og hotellets generelle standard for øvrig. Det er imidlertid klart at klagers subjektive opplevelse av hotellet har vært slik at det ikke svarte til hans forventninger.

Den kompensasjon Nazar har tilbudt for dette finnes passende.

### **Vedtak:**

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

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Line Vestgård, KILROY Norway AS, Christine Tang, Detur 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*