

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder klage på hotellstandard i Side, Tyrkia.

### Dato

03.05.2012

### Saksnummer

294/12

### Tjenesteyter

Nazar Nordic AB

### Klager: X

**Turarrangør: Nazar Nordic AB**

**Antall reisende: 3**

**Reisens pris: kr 16.191**

### Saken gjelder:

Saken gjelder klage på hotellstandard i Side, Tyrkia.

**Klager anfører at de hadde fått et hotell med all inklusive hvor de ikke kunne oppholde annet enn for å sove og hvor maten var uspiselig.**

Turen ble derfor vesentlig fordyret fordi de måtte spise ute.

Rommet hadde en så sterk mugglukt at de ikke pakket ut av koffertene på hele reisen pga lukten i skapene. Det bare piplet vann ut av dusjen og varmtvannet kunne ikke brukes. De måtte dusje på naborommet. På terrassen var det muselort hver dag. Om natten måtte de jage kakerlakker. Etter 5 dager fikk de tilbud om å bytte rom, men da det var et rom som lå på støysiden valgte de ikke å ta det.

**Nazar har henvist til at klager ble tilbudt å bytte rom, noe hun ikke aksepterte.**

De hevder at deres guider ofte spiser på hotellet som ledd i kvalitetskontrollen og mener at hotellet har et av de beste tilbudene blant 3\* hotellene.

Når det gjelder øvrige anførsler fra klager, har Nazar ikke kommentert disse, men tilbudt et prisavslag på kr.500,- i tillegg til et rabattkort på kr.500,-.

### Nemnda bemerker:

Det er ikke mulig for nemnda å ha noen mening om kvaliteten på maten som var dekket av all inklusive betalingen.

Når det gjelder de øvrige klagepunkter om rommets kvalitet, mugg, manglende dusjmuligheter etc., har Nazar ikke kommentert eller bestridt det som klager anfører.

Nemnda legger derfor til grunn at rommet hadde mangler som berettiger til prisavslag etter bestemmelsene i pakkereiseloven. Det forsøk på avhjelping Nazar gjorde ved å tilby et annet og støyutsatt rom 2 dager før hjemreise, tillegges begrenset betydning i denne sammenheng. Etter en helhetsvurdering finner nemnda at prisavslaget passende kan settes til kr.1000,- per person, til sammen kr.3.000,-.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på til sammen kr.3.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske Amisol AS

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge 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.*