

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Klagen gjelder klage på standard på kombinasjonsreise i Tyrkia.

### Dato

25.09.2012

### Saksnummer

59/12

### Tjenesteyter

Oska Travel

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Oska Travel**

**Destinasjon: Tyrkia**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: 5.264,-**

**Tidspunkt: 221111 - 291111**

### Saken gjelder:

Klagen gjelder klage på standard på kombinasjonsreise i Tyrkia.

**Klager anfører at turen var annonsert til kr. 1990,- per person, men kom i realiteten på kr. 4.282 når det regnes med ulike tillegg betalt på forskudd og «komfortpakke» for måltider og inngangspenger. Turen var annonsert som en luksusreise på 4\* og 5\* hoteller. Det de fikk, var kalde hotellrom, dårlige sengeklær og bedervet mat.**

Turen var en stor skuffelse som ga 2 uker med magesjau og forkjølelse i ettertid.

På dagsutflukten dag 4 var det lunsj på et skittent spisested med fugler og dyr på kjøkkenet. Halve bussen fikk magesjau. På dag 6 og 7 hadde de betalt for heldagsutflukter som ikke ble levert. Klager krever refundert kr. 1.500,- per person.

**Oska Travel har anført at turen var annonsert «fra kr. 1.990,-».**

Prisen varierer etter sesong og popularitet. Den aktuelle turen kostet kr. 2.490,- per person. Økte drivstoffutgifter ga et tillegg på kr. 142,-.

Hotellene nevnt i annonsen er eksempler. Det blir nevnt at de vil besøke 4\* og 5\* hoteller og at dette er etter den nasjonale tyrkiske standarden.

Eventuelle klager må påpekes på stedet for å kunne avhjelpes.

Det er her ikke registrert noen klage fra klageren i denne saken.

Det er ikke grunnlag for å si at magesyken som rammet noen av de reisende, skyldtes manglende hygiene. De lokale aktører blir stadig sjekket av hygiene- og helseteam.

Omgangssyken var et resultat av et virus - Noro-viruset.

Utflukten dag 6 fant sted. 23 personer deltok. Utflukten dag 7 var ikke en del av grunnprisen.

### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. § 6-1 i lov om pakkereiser. Opplysninger i annonser og kataloger inngår som en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid. For at turarrangør skal kunne benytte seg av sin rett til å avhjelpe, er det nødvendig at den reisende melder fra på stedet om eventuelle mangler.

Når det gjelder de hygieniske forhold på denne turarrangørs rundreiser i Tyrkia, har Reklamasjonsnemnda hatt til behandling andre saker som har gjeldt tilsvarende forhold i tre forskjellige tidsperioder. Turarrangør har i alle tilfellene påberopt seg at uavhengige hygieneteam regelmessig undersøker hygienen på hotellene.

Det er likevel et faktum at en stor mengde deltagere har blitt syke på disse reisene. For nemnda er dette tilstrekkelig til å sannsynliggjøre at det er mangler ved hygiene og renhold som er årsaken til problemene.

Når det gjelder turprisen, er den oppført i annonsen som «Fra kr. 1.990,-».

Den endelige pris for klager fremgår av reisebekreftelsen, som også viser pris på «Komfortpakke» og utflukter. Det er videre opplyst at betegnelsen 5\* er i henhold til landskategori i Kemer-regionen. Utflukten dag 7 er oppgitt som «valgfri» mot betaling. Det er således ikke grunnlag for noen kompensasjon for disse forhold.

Nemnda vil likevel bemerke at markedsføringens betoning av «Ren luksus og kultur. Nytelse for alle sanser» ikke stemmer særlig godt med den virkelighet mange deltagere som har henvendt seg til nemnda, møtte.

Når det gjelder de hygieniske forhold nevnt ovenfor, finner nemnda at det bør gis en kompensasjon på kr. 1.000,- per person.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis en kompensasjon på kr. 2.000,-. 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 Lund-Eriksen, Star Tour AS.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge AS, Vigdis Lund-Eriksen, Star Tour AS.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*