

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Side, Tyrkia.

### Dato

10.06.2014

### Saksnummer

222/13P

### Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Detur Norway AS**

**Reisemål: Tyrkia, Side**

**Antall reisende: 4 uke 1, 5 siste uke**

**Reisens pris: 25.870,-**

**Tidsrom: 230613 - 070713**

### Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Side, Tyrkia.

### Klageren anfører at leiligheten var skitten, og spesielt kjøkkenet var ille.

Fett og matrester over alt og mugg etter mat i kjøleskapet.

Det elektriske systemet var ikke under kontroll og det var ingen nødutgang.

Møblene var slitte, taklamper var uten lampetter, ødelagte skapdører og utstyr som hang og slag over alt. De fikk tilbud om annen leilighet, men de visste at den var like ille. Deturs representant fant da et annet hotell som de måtte betale € 2560 for.

De krever dette tilbakebetalt, samt € 70 for a/c som de ikke fikk brukt.

### Detur har beklaget at hotellet ikke svarte til forventningene.

Det var første gang Detur hadde samarbeid med dette hotellet, og det var flere gjester som opplevde det som uholdbart å bli innkvartert i.

Det er de samme negative tilbakemeldingene som går igjen med de samme klagepunktene. Detur har tilbudt et prisavslag på 30 % av reisens totalpris - eller kr.7.761,-.

### **Nemnda bemerk:**

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 med mindre de avhjelpest innen rimelig tid. Nemnda legger til grunn at hotellet i dette tilfelle hadde alvorlige mangler slik som beskrevet av klageren og erkjent av Detur.

Når det ikke var mulig å skaffe alternativ akseptabel leilighet på dette hotellet - noe Detur ikke har bestridt - var eneste mulighet for å avhjelpe manglene å skaffe annet hotell. Nemnda legger da til grunn - slik den har gjort i annen tilsvarende sak - at kunden har krav på å få slik alternativ innkvartering kostnadsfritt.

I tillegg må utlegg til AC på det første hotellet dekkes.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis en kompensasjon tilsvarende € 2630.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Helga Hermansen, Star Tour 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.*