

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Alanya, Tyrkia.

### Dato

10.06.2014

### Saksnummer

224/13P

### Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Detur Norway AS**

**Reisemål: Tyrkia, Antalya**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: 10.290,-**

**Tidsrom: 070713 - 210713**

### Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Alanya, Tyrkia.

**Klager anfører at det luktet røyk i hele leiligheten - det satt i senger, vegger og gardiner. Når de kom hjem om kvelden, var det ingen betjening.**

Hvem som helst kunne ha tatt nøklene. Bartenderen var ofte full, og personalet prøvde hele tiden å presse dem til å spise på hotellet. Politiet kom til hotellet flere ganger, og en natt våknet de av at flere menn kranglet utenfor hotellet.

Også inne på hotellet var det bråk og krangling.

Balkongen var svært liten og a/c blåste varmluft ut på balkongen.

De fikk rene håndklær bare en gang per uke. De fikk bare en rull toalettpapir.

Hun ber om refusjon da hotellet ikke var verd pengene.

**Detur har vist til sine reisevilkår og at kunden ikke har tatt opp sine klagepunkter med Deturs representant på stedet.**

**Nemnda bemerker:**

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 avhjelpes innen rimelig tid. For at turarrangøren skal kunne benytte seg av sin rett til å avhjelpe eventuelle mangler, er det nødvendig at kunden melder fra så snart som mulig og på stedet. Dette følger også av Deturs reisevilkår som er en del av avtalen og som kunden har akseptert.

Detur har på flere måter gitt informasjon om hvordan man kommer i kontakt med guiden, bl.a i velkomstmaterialet, på informasjonsmøtet og i en perm i resepsjonsområdet på hotellet. Det fremgår av denne informasjonen at servicetelefonen er åpen 24 t 7 dager i uken. Når klageren ikke tok kontakt, fikk Detur ikke anledning til å rette manglene.

Det er da ikke grunnlag i ettertid å kreve kompensasjon.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag

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.*