

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder klage på hotellstandard, Tyrkia.

### Dato

26.09.2012

### Saksnummer

2/12

### Tjenesteyter

Club Royal AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Club Royal AS

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: -,-

### Saken gjelder:

Saken gjelder klage på hotellstandard, Tyrkia.

### Klager anfører at turen de hadde store forhåpninger til, var totalt mislykket.

Tilbudet var 5\* hoteller som var beskrevet som «our deluxe and first class hotels have been chosen carefully». I Pamukale fikk de et rom med vindu mot bakgården, og i Antalya et kjellerrom uten en stol eller krakk til å legge fra seg klær på og en seng som var «gått ut på dato». Sengetøy manglet for en dyne for to.

Etter klage fikk de et nytt rom med utsikt til en døgntrafikkert hovedvei, men med en krakk til klær. Minibar/kjøleskap fungerte ikke. Guiden i bussen var uhøflig og lite serviceinnstilt.

### Club Royal har gitt uttrykk for at de har oppdaget mange feil og mangler ved sine reiser høsten 2011 og at mye ikke har vært som det skulle.

De har ellers ikke kommentert de enkelte klagepunkter utenom å erkjenne at hotellet i Antalya har endret seg utover høsten.

### Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag hvis de ikke avhjelpes innen rimelig tid. I dette tilfelle legger nemnda til grunn at standarden spesielt på hotellet i Antalya

var vesentlig under det klager hadde grunn til å forvente - noe Club Royal også i realiteten har erkjent. Klager er berettiget til et prisavslag som nemnda finner at passende kan settes til kr. 1.500,- per person.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda anbefaler at klager 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  
Mette Lindgren, Apollo Reiser AS  
Ellen Pytte, Star Tour AS.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Ellen Pytte, Star Tour 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*