

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Side, Tyrkia.

### Dato

21.05.2013

### Saksnummer

274/12

### Tjenesteyter

Nazar Nordic AB

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Nazar Nordic AB**

**Antall reisende: 5**

**Reisens pris: ca. 56.000,-**

### Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Side, Tyrkia.

**Klager anfører at hotellrommet hadde svært lav standard ut fra forventningene til en de luxe suite. Rommet lå på bakkenivå. En seng var knekt og det var maur på rommet. Badet hadde spesiell lav standard med sopp og løse gjenstander.**

Utenfor rommet var det vannlekkasje fra taket. Deler av bassenget var stengt daglig på grunn av avføring. Bestikk og servise var synlig skittent og det var generelt dårlig hygiene på hotellet. Gjester bar med seg nakne barn inn i restauranten og vasket bort avføring på fellestoiletet.

**Nazar anfører at det ikke var bestilt eller lovet beliggenhet i en bestemt etasje, og klager har fått suite i henhold til bestillingen. Han har heller ikke bedt om å få bytte leilighet under oppholdet, og Nazars guide har derfor ikke kunnet undersøke muligheten for dette. Bortsett fra klagen på badet har heller ikke klageren spesifisert nærmere hva som ikke svarte til forventningene. Mørke flekker i dusjen skyldes det kalkholdige vannet. Det er ikke mugg og er ikke helsefarlig.**

Det er ingen rapporter fra andre gjester om vannlekkasje utenfor rommet og klageren selv hadde heller ikke meldt dra om dette. Det tilbakevises at hygienen er dårlig.

Av 3200 Nazar-gjester på dette hotellet i juli 2012 har de fått melding om 2 tilfeller av magesyke. Det tas regelmessig tester av mat og drikke og av bassenget.

Klager tok ikke opp med Nazars guider at det var avføring fra barn i bassenget

### **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 etter at kunden har meldt fra om manglene.

For at turarrangør skal få anledning til å avhjelpe mangler, er det nødvendig at det meldes fra så snart som mulig og på stedet.

Nemnda forstår klagen slik at hovedinnvendingen når det gjelder den generelle standard, er at leiligheten lå på bakkeplan. Det er imidlertid på det rene at det ikke er bestilt leilighet i en spesiell etasje, og nemnda må derfor konstatere at leiligheten er i henhold til bestillingen. At en seng var i stykker, er i utgangspunktet en mangel, men da klager fikk ny seng samme dag anses mangelen avhjulpet.

Når det gjelder vannlekkasjen utenfor rommet, ble den ikke meldt fra om til Nazar.

Da klager meldte fra om mørkt belegg i dusjen og løst dusjhåndtak, fikk de tilbud om å bytte rom, noe de ikke ønsket. Han tok etter dette heller ikke ytterligere kontakt med Nazar-guiden.

Det er ikke tilstrekkelig sannsynliggjort at hygienens ikke var tilfredsstillende eller at samboerens salmonella skyldtes forhold på hotellet.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Norway 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.*