

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Uspesifisert reise til Tyrkia, 14. - 28. juli 2010. Krav om refusjon av reisens pris samt erstatning av utgifter til alternativ hjemreise grunnet mangelfullt hotell.

### Dato

..

### Saksnummer

127/10

### Tjenesteyter

Nazar Nordic AB

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Nazar Nordic AB

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: 12.394

### Saken gjelder:

Uspesifisert reise til Tyrkia, 14. - 28. juli 2010. Krav om refusjon av reisens pris samt erstatning av utgifter til alternativ hjemreise grunnet mangelfullt hotell.

### Klagerne har i det vesentlige anført:

Reisen ble kjøpt på restplass.no. Klagerne fikk ingen opplysninger om uspesifiserte reiser.

Hotellet skulle ligge på den «Tyrkiske Riviera».

Klagerne oppfattet dette som om hotellet lå i gangavstand til kysten.

Det gjorde det ikke. Det tok 30-40 minutter å gå til stranden fra hotellet.

Det var tilsvarende langt å gå til Side sentrum.

Maten som ble servert på hotellet var under enhver kritikk.

Den smake ikke godt og det var ingen variasjon. Klagerne ble dårlige i magen av maten.

Det første rommet klagerne fikk hadde ikke balkong. Klagerne klagde på dette og fikk etter hvert bytte rom. Dusjen på rommet var ødelagt, og badekaret var skittent. Låsen til døren til verandaen var ødelagt.

Da klagerne hadde vært der noen dager var de så misfornøyde at de bare ville dra hjem. Nazar hadde ikke noen ledige seter, og klagerne bestilte flybilletter med

Norwegian, noe som kostet ca 8.000 kroner.

Klagerne krever refundert reisens pris samt erstatning for utgifter til flybiller hjem.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

### **Nazar har i det vesentlige anført:**

Klagerne har kjøpt en uspesifisert reise, Lucky 3 ferie.

Det fremkommer av Nazars informasjon om uspesifiserte reiser at det innebærer et hotell som er gitt tre stjerner i henhold til destinasjonslandets lokale bestemmelser.

Klagerne ble innkvartert på Hotell Side Park, som etter Nazars vurdering holder en bra 3-stjerners standard. Nazars guider var på hotellet flere ganger under gjestenes ferieuke, og om de spesifikke klagegrunner var tatt opp med guidene, hadde de sørget for umiddelbar reparasjon eller for eksempel rombytte i samme hotell.

Maten på hotellet holder en god standard og smaker bra.

Nazar beklager om klagerne har vært av den oppfatning at tyrkiske rivieraen innebærer at hotellet ligger på stranden. Tyrkiske Rivieraen er en generell betegnelse på hel sydkysten som begynner fra Marmaris og strekker seg gjennom hele Antalya området, altså helt til Middelhavet.

Nazar kan ikke se at det er grunnlag for kompensasjon.

### **Nemnda bemerker:**

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jf pakkereiseloven § 6-2.

Dersom pakkereisen har vesentlige mangler, og formålet med pakkereisen av den grunn blir vesentlig forfeilet, kan den reisende heve avtalen og kreve innbetalt beløp tilbake, jf pakkereiseloven § 6-3.

Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre / enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag/heving i ettertid.

Klagerne kjøpte en reise med Nazar. Det er således Nazars informasjon om reisemål, innkvartering m.v. som angir hva klager kunne forvente.

Klagerne hadde anledning til å innhente denne informasjonen selv om reisen var kjøpt gjennom restplass.no.

Klagerne hadde kjøpt en uspesifisert reise, benevnt Lucky 3.

I henhold til informasjonen på Nazars hjemmesider/katalog innebar det et hotell med 3-stjerners offisiell klassifisering. Det fikk klagerne. Klagerne var for øvrig ikke lovet rom med balkong eller lignende. De hadde følgelig heller ikke krav på dette.

Hotellet skulle ligge på den «Tyrkiske Riviera». Det er ikke gitt noen opplysninger om hvor langt hotellet ville ligge fra stranden. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at hotellet ligger på den «Tyrkiske Riviera» selv om det er om lag en halv times gåavstand til stranden.

Det står påstand mot påstand om maten på hotellet.

Det er ikke mulig for nemnda å ha noen oppfatning om dette i ettertid.

Klagerne har angitt diverse konkrete mangler ved hotellet/rommet.

Disse forholdene ble imidlertid ikke tatt opp med Nazar, og Nazar fikk følgelig ikke anledning til å avhjelpe eventuelle mangler.

Nemnda er av den oppfatning at klagerne i det vesentlige har fått innkvartering i henhold til det avtalte. De har etter dette ikke rett til refusjon av reisens pris eller erstatning av flybilletter hjem.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser 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.*