

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder klage på hotellopphold, Alanya.

### Dato

21.05.2013

### Saksnummer

256/12

### Tjenesteyter

Amisol AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Amisol AS

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: kr 13.540,-

### Saken gjelder:

Saken gjelder klage på hotellopphold, Alanya.

### Klageren har påberopt følgende forhold:

- \* Jacuzzi fungerte ikke som den skulle. Det ble tatt opp med hotellet allerede søndag, dagen etter ankomst, men ble ikke ordnet før onsdag, dag 5.
  - \* Søndag var det oversvømmelse på badet på grunn av lekkasje fra etasjen over. Toalettsaker ble ødelagt. Resepsjonen kunne ikke hjelpe og de fikk bytte til annet rom
  - \* På Amisols hjemmesider står det at det skal være minibar, men det var det ikke. Det var et kjøleskap på rommet med to flasker vann da de kom, men det ble ikke fylt opp.
  - \* På listen over TV-kanaler sto både NRK 1 og 2 og TV 2. Etter et par dager var de borte. Først torsdag fikk de kanalene tilbake etter å ha klaget.
- Det som skulle ha vært en avslappende uke på et 5\* hotell, ble noe helt annet.  
All purring på grunn av manglende oppfølging ble veldig frustrerende.  
Klageren krever kr.3.500,- i prisavslag.

**Amisol har anført at deres guide tok problemet med Jacuzzi en opp med hotellet umiddelbart og fikk beskjed om at det skulle ordnes. Da guiden ikke hørte mer**

**fra gjesten, regnet han med at det var i orden. For øvrig er ikke Jacuzzi omtalt i hotellinformasjonen som en av hotellets fasiliteter. Vannlekkasjen beklages.**

Den ble ordnet dagen etter at det ble meldt fra om den. Kjøleskapet på rommet er den minibaren som omtales på hjemmesidene. Den inneholder 2 flasker vann ved ankomst. Etterfylling skjer mot betaling da det ikke inngår i all inklusive.

Adgang til norske TV-kanaler er ikke en del av avtalen.

Amisol har tilbudt et prisavslag på kr.500,- per person på grunn av lekkasjen.

#### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Opplysninger i kataloger og på nettsider er en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at kunden har opplyst turarrangør om dem.

Det er enighet mellom partene om at Jacuzzi og norske TV-kanaler ikke er lovet i Amisols hotellomtale. Klagen på dette punkt gjelder - i følge klagers fremstilling - at de hele tiden måtte følge opp disse forhold overfor hotellet som ikke gjorde det de lovet. Etter reklamasjonsnemndas syn utgjør dette ikke en mangel i pakkereiselovens forstand - både fordi dette gjelder forhold som ikke var en del av avtalen og fordi klageren ikke tok kontakt med Amisol før etter flere dager. Når det gjelder minibaren, fremgår det uttrykkelig av forhåndsinformasjonen at det ikke er inkludert.

For vannlekkasjen har Amisol tilbudt kr.500,- per person i prisavslag.

Reklamasjonsnemnda finner at dette er en passende kompensasjon.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale prisavslag utover det som er tilbudt. Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS, Christine Tang, Detur Norway 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.*