

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard i Gumbet, Tyrkia.

### Dato

14.03.2012

### Saksnummer

256/11

### Tjenesteyter

Star Tour AS

### Klager: X

### Turarrangør: Star Tour AS

### Antall reisende: 6

### Reisens pris: 25.700

### Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard i Gumbet, Tyrkia.

**Klager anfører at de leiligheter de først ble anvist luktet mugg og råttent, det manglet sengetøy og i den ene leiligheten manglet det dusjhode.**

Problemet ble tatt opp med Star Tours guide og etter å ha ventet hele dagen fikk de ny leilighet om kvelden. De nye leilighetene luktet ikke så ille, men slukene gikk tette når de dusjet, det var lekkasje fra vask/toalett og de fikk bare 2 badehåndklær per person per uke. Frokosten som var inkludert var den simpleste frokost klager har opplevd. Klager ønsker en «betraktelig erstatning/refundering».

**Star Tour har beklaget at de første leilighetene var mangelfulle.**

Når det gjelder problemene med baderommene og antall håndklær i de andre leilighetene, fikk ikke Star Tours representant beskjed om dette slik at det kunne ha blitt avhjulpet. Frokosten er typisk for et 3\* hotell i Tyrkia uten frokostbuffe.

Star Tour har tilbudt kr. 1.500,- pr bestilling i prisavslag - eventuelt et gavekort på kr. 2,500,-pr bestilling.

### Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen - jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre det avhjelpes innen rimelig tid.

For at turarrangør skal kunne avhjelpe mangelen må den reisende gjøre oppmerksom på mangelen.

De leiligheter klager først fikk tildelt, var utvilsomt mangelfulle og uakseptable.

Som følge av dette var klager uten leilighet hele første dagen.

De anførte mangler ved de andre leilighetene ble ikke meddelt Star Tours representant. Star Tour fikk dermed ikke anledning til å avhjelpe eventuelle mangler der.

Klagenemnda har etter en helhetsvurdering kommet til at klager bør gis et prisavslag på kr. 2.000,- pr bestilling.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på kr. 2.000,- per bestilling - til sammen kr. 4.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske Amisol AS.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Eva Pettersen, Ving Norge 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.*