

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Uspesifisert reise til Tyrkia, Alanya, 12. - 19. juni 2010.  
Krav om refusjon av reisens pris grunnet støy m.v.

### Dato

..

### Saksnummer

211/10

### Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Detur Norway AS**

**Antall reisende: 2+3**

**Reisens pris: kr.7.140**

### Saken gjelder:

Uspesifisert reise til Tyrkia, Alanya, 12. - 19. juni 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet støy m.v.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne ble tildelt rom i 4. etasje uten heis. Her kunne ikke klagerne bo.

Etter mye frem og tilbake fant guiden frem til et annet hotell for klagerne, men klagerne måtte betale 5.000 kroner.

På det nye hotellet fikk ikke klagerne ro. Svenske ungdommer på naborommet holdt klagerne våkne i tre netter. Dette ble tatt opp både med hotellet og guiden.

Maten på hotellet var dårlig.

Ferien ble et mareritt. Klagerne krever refundert reisens pris.

### Detur har i det vesentlige anført:

Hotellet klagerne ble plassert på var i tråd med den uspesifiserte bestillingen.

Standarden på all-Inclusive kan variere fra hotell til hotell. Det er opplyst om dette i reisekatalogen og på Deturs hjemmesider.

Det var beklagelig at det var støy på hotellet.

På bakgrunn av ovennevnte finne Detur grunnlag for å tildele en kompensasjon på 500 kroner.

### **Nemnda bemerker:**

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. 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, jfr. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis, opplysninger gitt 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 den reisende, jfr. pakkereiseloven § 6-2. Har pakkereisen vesentlige mangler og formålet med pakkereisen av de grunn blir vesentlig forfeilet, kan den reisende heve reisen og kreve innbetalt beløp tilbake etter pakkereiseloven § 6-3.

Klagerne hadde bestilt en uspesifisert reise. Det innebærer at klagerne ikke visste hvilket hotell de ville bli innkvartert på. De måtte være forberedt på hotell med lav standard, og de måtte være forberedt på å kunne bli plassert hvor som helst på hotellet. Nemnda er av den oppfatning at det hotellet og det rommet klagerne først ble tildelt var i overensstemmelse med det avtalte.

Klagerne ønsket et nytt hotell. I og med at det tildelte hotell ikke var i strid med det avtalte, måtte klagerne betale for nytt hotell. Det er vanlig og i overensstemmelse med regelverket.

Partene er uenige om maten på det nye hotellet var tilfredsstillende eller ikke.

Det er ikke mulig for nemnd å ta stilling til dette. Nemnda bemerker imidlertid at all-Inclusive tilbudet kan variere fra hotell til hotell samt at tilbudet vil følge hotellets klassifisering.

Partene er enige om at klagerne ble sjenert av støy på hotellet. Støyen ligger i dette tilfellet over det klagerne måtte forvente. Det tok tre netter før problemet opphørte. Støyen gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag.

Nemnda kan ikke se at klagerne har fått en reise med vesentlige mangler, slik at det ikke er grunnlag for refusjon av hele reisens pris.

Nemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 1.000. Til fradrag går kr 500 dersom der er utbetalt.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 1.000. Til fradrag går kr 500 dersom det er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Astrid Solgård, Apollo Reiser AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Astrid Solgård, Apollo Reiser AS, Vigdis Fiske, Amisol AS.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*