

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder renhold på hotell, Alanya, Tyrkia.

### Dato

21.05.2013

### Saksnummer

220/12

### Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Star Tour AS

### Antall reisende: 4

### Reisens pris: 11.574

### Saken gjelder:

Saken gjelder renhold på hotell, Alanya, Tyrkia.

### Klager anfører at de allerede første dag, 11. august, så at renholdet ikke var bra.

I dusjen måtte de stå med sko på. Bassengvannet var grumsete og bassengområdet bar preg av nattens festing. I baren ble kopper bare skyllet.

Musikken ved bassengområdet var veldig høy, og personalet uhøflige mot barna.

Etter tre dager fikk barna diare. Etter kontakt med Star Tour fikk de byttet hotell mot å betale 426 TL. Det nye hotellet var bra, men hadde bare tyrkisk mat og derfor lite eller ingenting barna ville spise.

Datteren på 4 år ble etter hvert sykere og kom på sykehus med akutt bakterieinfeksjon. Hun fikk hele ferien ødelagt. Da de kom hjem, ble klageren og datteren på 1 år syke med diare og feber.

Klager krever reisens pris refundert, samt 426 TL for det nye hotellet og 170 TL for a/c.

### Star Tour anfører at klager ikke hadde all inklusive eller frokost på det første hotellet, og de kan derfor ha spist og drukket andre steder enn der.

Det finnes ingen dokumentert smittekilde. Hotellet foretar jevnlig testing av bassengvannet og det er ikke påvist unormale bakterieforekomster.

Første henvendelse fra kunden til Star Tour var 16. august - 5 dager etter ankomst - og da klaget de på at bassengvannet var skittent og at renholdet ikke var bra. De fikk nytt hotell dagen etter hvor all inklusive ikke kunne velges bort og det ble derfor et tillegg i prisen. Star Tour har tilbudt å refundere denne ekstraprisen og det klager hadde betalt for a/c på det første hotellet.

### **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.

Hvis hygieniske eller andre forhold på et hotell forårsaker sykdom, kan det foreligge en mangel ved reisen som gir grunnlag for prisavslag.

Bakterie- eller virusinfeksjon som fører til oppkast og diare kan imidlertid ha mange kilder, og Reklamasjonsnemnda finner det ikke sannsynliggjort at det i dette tilfelle var forhold på hotellet som var årsaken til familiens sykdom.

Øvrige forhold som klager har tatt opp, ble avhjulpet da de umiddelbart etter henvendelse til Star Tour fikk nytt hotell. Ekstraprisen for all inklusive og det de hadde betalt for a/c på det første hotellet blir refundert av Star Tour.

Nemnda finner ikke grunnlag for noen kompensasjon utover dette.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale noen kompensasjon utover det som er tilbudt.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Line Vestgård, KILROY Norway AS, Christine Tang, Detur Norway 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.*