

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder klage på hotellstandard, Tyrkia.

### Dato

26.09.2012

### Saksnummer

3/12

### Tjenesteyter

Nazar Nordic AB

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Nazar Nordic AB**

**Antall reisende: 5**

**Reisens pris: 60.650,-**

### Saken gjelder:

Saken gjelder klage på hotellstandard, Tyrkia.

**Klager anfører at air condition på rommet ikke virket. Med 5 personer på rommet ble det uutholdelig varmt slik at de ikke fikk sove. De klaget både til hotellet og Nazars representant. Sistnevnte sa bare at air condition ble slått av om natten og at det ikke var noe å gjøre med det. Andre gjester med annen type rom opplyste at deres anlegg sto på hele natten. Klager anfører videre at de hadde bestilt Familiesuite Village Superior med 2 bad. Etter at de hadde betalt for reisen, fikk de beskjed om at det var feil informasjon i beskrivelsen og at det bare var ett bad.**

Klagers reisefølge besto av 5 personer og hadde behov for 2 bad og hadde ikke bestilt denne reisen hvis de hadde visst at det bare var ett bad og a/c som ikke virket. Klager krever kr. 15.000,- i erstatning.

**Nazar har anført at hotellets a/c er sentralstyrt og var i gang mellom kl 06.00 på morgenen og kl 03.00 på natten. Det er ikke konstatert noen feil på anlegget på rommet som klager hadde. På Nazars hjemmesider står det bl.a følgende:**

«På hoteller hvor luftkondisjoneringen er sentralstyrt er den aktiv til bestemte tider av døgnet. Tidene kan også avhenge av vær og utetemperatur».

Nazar beklager feilopplysningen om to bad. Dette ble oppdaget og beskjed gitt 3. juni. Dette var en måned før avreise og klager fikk da mulighet til å endre sin forventning om rommet. De har for øvrig tatt forbehold for eventuell trykkfeil eller endringer som måtte oppstå etter at katalog/informasjon er publisert.

### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen - pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid. Klager har i dette tilfelle bestilt en romtype hvor det i beskrivelsen er opplyst at det er to bad. At det viser seg å bare være ett, er ingen trykkfeil, men en feilinformasjon. Dette er heller ikke en endring som er kommet til etter publiseringen. At korrekt informasjon ble oversendt 1 måned før avreise, kan ikke endre på det faktum at klager har bestilt og betalt for en leilighet med to bad og bare har fått ett bad. Han tilkommer derfor prisavslag for dette.

I beskrivelsen av hotellet er det opplyst at alle rom har air condition.

Det står ikke noe om at den er sentralstyrt og bare virker til enkelte tider.

På den annen side er sentralstyrt air condition svært vanlig og noe gjester må forvente. Det er også uttalt på Nazars hjemmeside at på hoteller med sentralstyrt air condition er den aktiv til bestemte tider som kan være avhengig av vær og utetemperatur. Som nevnt er det ikke gitt opplysning om at dette hotellet har sentralstyrt air condition. Klager selv hevder at han ved bestillingen fikk opplyst at anlegget kunne styres fra rommet. Uansett hvordan det måtte forholde seg med dette, finner nemnda ut fra klagers beskrivelse av anlegget på det aktuelle rom at anlegget ikke kan ha fungert tilfredsstillende. Hans mange og gjentatte henvendelser til hotellet og hotellets forsøk på demontering og reparering av anlegget viser dette. Det er ellers på det rene at klager tok kontakt også med Nazars stedlige representant.

Etter en helhetsvurdering av manglene vedrørende bad og delvis ikke-fungerende air condition finner nemnda at klager bør tilkjennes et prisavslag på kr. 10.000,-.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda anbefaler at klager gis et prisavslag på kr. 10.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Fiske Amisol AS.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, 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.*