

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Tyrkia, hotell Leodikya, 6. - 20. juni 2010. Krav om refusjon av innbetalt beløp grunnet diverse mangler.

### Dato

..

### Saksnummer

110/10

### Tjenesteyter

Nazar Nordic AB

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Nazar Nordic AB

### Antall reisende: 3

### Reisens pris: 19.340

### Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, hotell Leodikya, 6. - 20. juni 2010. Krav om refusjon av innbetalt beløp grunnet diverse mangler.

### Klager har i det vesentlige anført:

Rommet klagerne fikk tildelt var helt forferdelig med vinduer ut mot bakgaten hvor busser og biler kjørte og tutet til langt på natt. Her gikk det ikke an å bo med et barn på 1 ½ år. Klagerne fikk etter fire dager flytte til hotell Arycanda.

Rommet på hotell Arycanda var fint, men luftkondisjoneringen virket ikke første natten.

Det gikk fem dager før klagerne kunne begynne å nyte ferien, men klagerne føler seg lurt ved å velge å bo på Leodikya Arycanda, hotellet som klagerne overhode ikke er fornøyd med. Standarden var ikke som forventet, de hotellansatte var sure og snakket ikke engelsk. Nazar burde ha informert om at dette er et russisk/tysk hotell. Alt skjer på tysk eller russisk.

Klagerne føler at 5-6 dager av ferien ble revet vekk fra dem, samtidig som resten av turen absolutt ikke sto til de forventninger klagerne hadde med tanke på at de skulle bo på et luxushotell med 5 stjerner. Klagerne krever refundert reisens pris, eventuelt beløpet i avslag på ny reise.

## **Nazar har i det vesentlige anført:**

Klagerne hadde bestilt vanlig dobbeltrom, og disse kan fåes både mot land og hav. Da hotellet var fullt fantes det ingen mulighet til å tilby et annet rom.

Klagerne ble tilbudt et fint rom på Arycanda.

Da klagerne har inngått ny avtale med hotellet, har Nazar ingen muligheter til å refundere noen penger. Klagerne har bestilt og betalt for Leodikya, og dette mottok de ved ankomst hotellet. Klagerens egen avtale med Arycanda har Nazar ikke noe ansvar for.

Klassifisering av Nazars hotellanlegg følger dels tyrkisk turistmyndighet og dels Nazars egen bedømming. Leodikya & Arcynda lever begge opp til klassifiseringen 5 stjerner.

## **Nemnda bemerker:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser er opprettet etter avtale mellom

Norsk ReiselivsForum og Forbrukerrådet. I henhold til nemndsavtalens pkt 6 skal partene gis anledning til å uttale seg før nemnda behandler saken.

Dersom en part unnlater å komme med uttalelse til nemnda, kan nemnda treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken.

Nazar har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda finner å kunne behandle saken på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf pakkereiseloven § 6-1. 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. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Klagerne hadde ikke bestilt rom med spesiell beliggenhet på hotell Leodikya.

De måtte således være forberedt på å kunne bli innkvartert hvor som helst på hotellet.

Nemnda er av den oppfatning at det rom klagerne fikk tildelt var i overensstemmelse med det avtalte. Nemnda finner ikke sannsynliggjort at hotellet ikke holdt lovet standard.

Innkvarteringen var således ikke mangelfull, og klagerne hadde ikke rett til bytte av hotell eller lignende.

Klagerne ønsket å bytte hotell. Nemnda legger til grunn at klagerne ble tilbudt

Arycanda og aksepterte dette. Det fremgår ikke av saken hvilke undersøkelser eller informasjon klagerne fikk før hotellbyttet, men nemnda kan på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke se at Nazar kan bebreides for å ha hjulpet klagerne med dette hotellbyttet.

I et tilfelle der det ikke er noen mangler ved det avtalte hotell, men gjesten likevel ønsker å flytte til et annet hotell, må eventuelle mangler ved det nye hotellet tas opp med dette.

Turarrangør har i utgangspunktet ikke noe ansvar for denne innkvarteringen. Nemnda er således av den oppfatning at forholdene ved Arycanda ikke gir rett til prisavslag / refusjon av reisens pris fra Nazar.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.  
Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*