

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard og støy, Marmaris, Tyrkia.

### Dato

21.05.2013

### Saksnummer

175/12

### Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Detur Norway AS**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: 12.580**

### Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard og støy, Marmaris, Tyrkia.

**Klager anfører at hotellet er beskrevet som familiehottell med fint barnebasseng.**

**Bassenget kunne de ikke bruke da det var gjenger som festet hele natten og satt i bassenget, hvor de drakk, røyket, knuste glass og tømte alkohol i bassenget.**

Lydnivået om natten var slik at de ikke fikk sove, og hele området var okkupert om dagen. Det var sneiper og knuste glass og utrygt for barn.

Klager betalte 84 euro for a/c som mesteparten av tiden ikke virket.

Også rengjøringen var dårlig. Hun krever full kompensasjon og dekning av utgifter til a/c og taxi til stranden fordi de ikke kunne bruke hotellets basseng.

**Detur har anført at det i høysesongen må forventes støy fra andre gjester, men har forståelse for at støyen i dette tilfelle har vært særdeles forstyrrende.**

De har derfor tilbudt kr.1.000,- i kompensasjon. Når det gjelder a/c som ikke virker, ble dette ikke tatt opp med Deturs representant på stedet.

Heller ikke mangelfull rengjøring ble tatt opp på stedet.

### 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 den reisende har meldt fra om manglene til turarrangøren.

Selv om de reisende må være forberedt på noe støy fra andre gjester på et feriehotell, kan forholdene være så sjenerende at de utgjør en mangel ved reisen. Klagers fremstilling av forholdene på hotellet her synes i det vesentlige bekreftet av Detur, og Reklamasjonsnemnda legger til grunn at forholdene var slike at de utgjorde en mangel ved reisen som gir rett til prisavslag.

Når det gjelder a/c anlegget og rengjøring, ble disse forhold ikke tatt opp på stedet. Detur fikk dermed ikke anledning til å avhjelpe eventuelle mangler på disse punkter.

Når det gjelder støyforholdene og den ubehagelige opptreden fra andre gjester, som gjorde at klager og hennes 4-årige sønn ikke kunne benytte barnebassenget, finner Reklamasjonsnemnda at klager bør få et prisavslag på til sammen kr.2000,- det vil si kr.1.000,- utover det som er tilbudt.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et samlet prisavslag på kr.2.000,-. Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Malin T. Løken, Ving Norge AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour 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.*