

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard m.m., Bodrum, Tyrkia.

### Dato

10.06.2014

### Saksnummer

217/13P

### Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Detur Norway AS**

**Reisemål: Tyrkia, Bodrum**

**Antall reisende: 4**

**Reisens pris: 17.870,-**

**Tidsrom: 240613 - 010713**

### Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard m.m., Bodrum, Tyrkia.

**Klageren anfører at bad og kjøkken i den leiligheten de fikk ved ankomst, var skittent og med maur på kjøkkenet. Sengene hadde hår og skitt. A/c lekket vann og verandaen var møkkete og full av maur. De tok umiddelbart kontakt med Deturs guide som lovet å få ordnet opp i de uholdbare forholdene. Da de kom tilbake til leiligheten på kvelden, var ingen ting gjort. De ba da om å bli flyttet til annet hotell.**

På torsdag etter flere purringer fikk de tilbud om å bytte hotell mot å betale € 310 for de siste 3 1/2 dagene. Etter ny kontakt med Detur ble de bedt om selv å kontakte resepsjonen for å få annen leilighet på hotellet. Det fikk den ene av de to familiene.

Det anføres også at en av koffertene ikke kom på bagasjebåndet. Deturs guide skulle gi beskjed når den kom, men torsdag fant de selv kofferten bak skranken på hotellet. De hadde ikke fått beskjed av Detur. Klager krever full refusjon av reisens pris, samt unnskyldning for dårlig hjelp av Detur under oppholdet.

**Detur har beklaget at rommet ikke var slik det kunne forventes ved ankomst.**

Når det gjelder kofferten, hadde flyselskapet ikke gitt beskjed til Deturs guide.

Kundens klage til guiden gjaldt bare at leiligheten ikke var rengjort, ikke noe om a/c som lakk. Guiden tok kontakt med hotellet som bekreftet ekstra rengjøring og spraying av rommet. Detur anfører også at de besvarte klagen 22/8 og deretter igjen 6/9. Klageren ventet så 4 uker før saken ble bragt inn for nemnda. Dette er for sent og saken må derfor avvises.

### **Nemnda bemerker:**

Etter de saksbehandlingsregler som gjelder for nemnda, må en klage være fremsatt innen 4 uker etter at kunden har mottatt endelig svar fra turarrangøren.

Slikt endelig svar opplyser Detur å ha gitt i brev av 6. september.

Klagen til nemnda ble mottatt 1. oktober og er dermed innenfor fristen.

Det foreligger forøvrig også andre forhold i dette tilfelle som gir grunnlag for nemnda til å se bort fra fristen.

Etter pakkereiseloven § 6-1 er en pakkereise mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at kunden har meldt fra om manglene.

Etter klagerens fremstilling, som ikke er bestridt av Detur, må det legges til grunn at leilighetene ikke var i akseptabel stand ved ankomst. Dette ble forsøkt avhjulpet ved at Deturs guide ba hotellet foreta ny rengjøring og spraying.

Så vidt nemnda kan forstå var dette forsøket på avhjelp ikke tilfredsstillende, og nemnda må legge til grunn at det på dette punkt foreligger mangler i pakkereiselovens forstand. Nemnda legger også til grunn at klageren tok problemet med a/c opp med Deturs guide selv om guiden ikke spesifikt har notert det punktet. A/c problemet fremsto etter hvert som hovedproblemet i og med at det rant vann hele tiden som måtte stoppes med håndklær. Det faktum at a/c anlegget ble forsøkt reparert flere ganger uten resultat, viser at problemet ble tatt opp.

Nemnda har tidligere lagt til grunn at det er en del av avtalen mellom turarrangør og kunden at turarrangøren har ansvar for at bagasjen ankommer bostedet samtidig med kunden. I dette tilfelle ankom kunden på mandag og fant den savnede kofferten selv på torsdag. Detur opplyser at årsaken til at guiden ikke ga beskjed, var at guiden selv ikke hadde blitt informert av flyselskapet.

Uansett er det Detur som har ansvar overfor kunden, og det foreligger derfor også på dette punkt mangel ved reisen.

Etter en helhetsvurdering finner nemnda at det bør gis et prisavslag på kr.5.000,-.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på kr.5.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Helga Hermansen, Star Tour AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.*