

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder i hovedsak støy, Alanya, Tyrkia.

### Dato

07.02.2013

### Saksnummer

156/12

### Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Detur Norway AS

### Antall reisende: 3

### Reisens pris: 9.690,-

### Saken gjelder:

Saken gjelder i hovedsak støy, Alanya, Tyrkia.

**Klager anfører at ved ankomst var et skap på kjøkkenet løst og dusjen sildret hele tiden. Dette ble ordnet dagen etter da de tok det opp med Detur på stedet.**

Hovedgrunnlaget for klagen er at det var veldig høy musikk til veldig sent på kvelden og at det ikke ble tatt hensyn til barnefamilier som hadde behov for ro.

Detur tilbød annet rom, men da hadde de brukt 2 dager på å klage på musikken og venne datteren til rommet og da ville de ikke bruke 2 nye dager på å venne henne til et nytt rom. Turen har vært den verste de har hatt, de har ikke kunnet slappe av en eneste dag og ikke fått noe igjen for det de har betalt. Klager viser til at hotellet er beskrevet som familievennlig og krever kr.8.500,- i prisavslag.

Hun er ikke interessert i rabatt på noen ny reise med Detur.

**Detur har vist til hotellbeskrivelsen hvor det fremgår at støy fra trafikk kan forekomme og at musikk fra poolbaren kan virke forstyrrende. Detur har sjekket med sine andre gjester i samme periode, og det er ikke rapportert noen lignende klager.**

Detur har tilbudt kr.500,- i rabatt på neste reise.

### 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 avhjelpest innen rimelig tid. Uvanlig høyt støynivå fra hotellets egne etablissementer kan i spesielle tilfeller utgjøre en mangel som kan berettigje til prisavslag. I dette tilfelle måtte gjestene etter Reklamasjonsnemndas mening være forberedt på et noe høyt støynivå. Det fremgår av hotellbeskrivelsen at «Musikk fra poolbar kan virke forstyrrende for de med rom i de nedre etasjene».

Det fremgår også at det arrangeres kveldsunderholdning 1-2 ganger i uken.

Samlet sett kan ikke nemnda se at det med disse opplysninger foreligger en mangel i forhold til avtale og forutsetninger.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Karianne Haugom, Ving Norge AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge 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.*