

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Tyrkia, Alanya, hotell Orient Palace, 9. - 16. oktober 2010. Krav om kompensasjon grunnet sykdom m.v.

### Dato

..

### Saksnummer

267/10

### Tjenesteyter

Solia AS

### Klager: X

### Turarrangør: Solia AS

### Antall reisende: 9

### Reisens pris: 45.360

### Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Alanya, hotell Orient Palace, 9. - 16. oktober 2010.

Krav om kompensasjon grunnet sykdom m.v.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne ankom hotellet ca. kl 0200 om natten. Klagerne fikk ikke rom ved siden av hverandre som de hadde bestilt. De måtte vente i 30 minutter på at nytt rom ble klargjort.

Flere i reisefølget ble smittet av salmonella. En i følget kom hjem med loppebitt.

Maten på hotellet var ok, men drikke var det begrenset utvalg av.

Klagerne krever økonomisk kompensasjon.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Solia har i det vesentlige anført:

Klagerne tok ikke kontakt med Solias representanter på reisemålet. Solia fikk følgelig ikke anledning til å avhjelpe manglene, noe som er en forutsetning for kompensasjon for mangler i ettertid.

Solia har ikke fått klager på verken maten eller servicen ved hotell Orient Palace denne sesongen. Når det gjelder drikke til maten, så er det lokale drikker og merker som er inkludert i all Inclusive konseptet, jf. hotellpresentasjonen på Solias nettsider.

Solia har ikke fått noen tilbakemeldinger, verken fra norske eller svenske gjester ved hotellet, om at noen er blitt matforgiftet. Både hotellet og lokale helsemyndigheter har regelmessige kontroller og prøvetakninger av mat, vann, bassengvann, hygiene og mathåndtering. Det er ikke rapport om avvik ved disse kontrollene.

Solia finner ikke å kunne imøtekomme klagernes krav.

### **Nemnda bemerker:**

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.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre/enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klager har opplyst at de hadde bestilt rom ved siden av hverandre.

Solia har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Det var en mangel at klagerne ikke fikk rom ved siden av hverandre ved ankomst. Selv om det tok 30 minutter å avhjelpe problemet midt på natten, er nemnda av den oppfatning at avhjelpen skjedde innen rimelig tid og uten vesentlig ulemper for de reisende. Forholdet gir følgelig ikke rett til prisavslag.

Klagerne tok ikke innvendingene mot all Inclusive tilbudet opp med Solia på reisemålet. Solia fikk følgelig ikke anledning til å avhjelpe eventuelle mangler, og forholdet gir ikke grunn til prisavslag.

Sykdom skjer på alle reisemål fra tid til annen. Turarrangør er ikke ansvarlig for dette med mindre sykdommen skyldes mangler ved hotellet, for eksempel mangelfull hygiene. Det er på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke mulig å ta stilling til når og hvor klagerne ble smittet, samt årsaken til smitten.

Nemnda finner således ikke sannsynliggjort at det foreligger grunnlag for kompensasjon fra Solia.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager 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

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*