

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelde bl.a høy musikk m m på hotell, Antalya.

### Dato

21.05.2013

### Saksnummer

243/12

### Tjenesteyter

Nazar Nordic AB

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Nazar Nordic AB**

**Antall reisende: 4**

**Reisens pris: kr 30.961,-**

### Saken gjelder:

Saken gjelde bl.a høy musikk m m på hotell, Antalya.

**Klager anfører at hotellets show var på engelsk og russisk, noe barna ikke forsto, og med et lydnivå som var langt over det som er skadelig for barn og voksne.**

De klaget på dette flere ganger uten at det hjalp.

Sammenlignet med året før var også standarden på hotellet redusert:

Ingen velkomstdrink til middagen, ingen vinflaske på bordet, buffeen dårligere, ingen drink ved bassenget om ettermiddagen, isen til barna halv størrelse, sur betjening, problemer med å bestille bord i restauranten.

Han krever 30 % prisavslag.

**Nazar har anført at klager ikke har vært i kontakt med Nazars stedlige representant slik at de kunne ha avhjulpet situasjonen. Guiden er tilgjengelig 24 t i døgnet og er til stede flere ganger daglig på dette hotellet og spiser også der hver dag som et ledd i kvalitetssikringen. Av rapporter fra hotellet fremgår for øvrig at lydnivået har vært innenfor normale verdier, og det har ikke fremkommet klager fra andre gjester.**

Når det gjelder velkomstdrink og vin til middagen, er dette ikke lovet av Nazar.

Hvis klager fikk det året før, kan det ha vært en ekstra service fra hotellet.

Standarden på buffet-maten er også som lovet. Nazar har tilbudt en goodwill rabatt på kr.1.000,-.

### **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.

Usedvanlig høyt lydnivå fra musikkanlegg på et hotell kan utgjøre en mangel ved reisen. Reklamasjonsnemnda finner det imidlertid ikke sannsynliggjort at det har vært situasjonen i dette tilfelle.

Når det gjelder de øvrige anførsler, er disse basert på klagers sammenligning med hans opphold året før. Ingen av de forhold han påberoper kan sees å være i strid med avtale og forutsetninger, og er for øvrig heller ikke tatt opp med turarrangør på stedet.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale prisavslag utover det som er tilbudt. Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Christine Tang, Detur Norway 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.*