

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder klage på rom.

### Dato

..

### Saksnummer

21/14P

### Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Detur Norway AS**

**Reisemål: Tyrkia, Alanya.**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: 14.550,-**

**Tidsrom: 200713 - 030813**

### Saken gjelder:

Saken gjelder klage på rom.

**Klageren, hans venninne og tre venner hadde bestilt to studiorom i komplekset Azalea Leiligheter i Alanya. Reisefølget landet i Antalya kl. 03.30 den 21. juli 2013. Klageren hevder at det rommet han fikk tildelt, var uten vindu. I følge brosjyren skulle leilighetene ha balkong eller terrasse.**

Klageren kontaktet den lokal reiselederen og fikk da vite at man ikke hadde noen garanti for å få rom med vindu. De fikk ikke tilbud om å bytte til et bedre beliggende rom i Azalea Leiligheter. Det tilbudet de fikk var å bytte til Sultan Sipahi Resort Hotell mot å betale et mellomlegg på kr 5.000,-. På dette hotellet var det maten inkludert, men fordi klageren reiste sammen med en gruppe venner hadde dette begrenset verdi.

Klageren brukte mye av sin ferietid til å ordne med dette. Klageren forventer at mellomlegget på kr 5.000,- refunderes.

**Detur Norway AS viser til informasjon fra hotellet og fra representanter på destinasjonen. Begge kilder opplyser at det ikke finnes rom uten vinduer i leilighetskomplekset. Romfordelingslisten viser at klageren bodde på rom B509.**

Detur viser videre til at første kontakt med reisearrangøren var en telefonsamtale den 24. juli kl. 11.11 med kontoret i Norge, altså flere dager etter ankomst.

Klageren fikk under samtalen beskjed om å kontakte den stedlige representanten. Detur anfører at kontakten med stedlig representant først fant sted 25. juli.

I denne samtalen ble det ikke nevnt noe om at rommet klageren hadde fått tildelt var uten vindu. Det som i første omgang ble nevnt var at klageren følte seg presset til å leie aircondition og safe, samt at det luktet vondt på rommet og på badet.

I følge den stedlige representanten valgte de selv å oppgradere til Sultan Siphani Resort Hotel. Oppgraderingen førte til ekstrakostnader som Detur ikke kan se at klageren har krav på å få dekket.

**Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens 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 vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Nemnda er enig med klageren i at hvis det rommet de fikk tildelt var uten vindu, var pakkereisen mangelfull. 14 dagers opphold på sommertid i et slikt rom må åpenbart sies å avvike fra det som er forutsatt. Dette var ikke en restplass eller rabattert reise.

Det er imidlertid den parten som påberoper seg at det foreligger mangler som har bevisbyrden for at dette er tilfelle. I denne saken står påstand mot påstand. Detur har fremlagt en romfordelingsliste hvor det fremgår at klageren fikk tildelt rom B509. Den stedlige representanten har vært på dette rommet og tatt bilder som er vedlagt saken. Det fremgår av bildet at rom B509 har vindu og balkong.

Nemnda kan ikke med sikkerhet vite at bildene virkelig viser rom B509, eller om klageren ble tildelt et annet rom enn det som faktisk er oppgitt i romfordelingslisten. Det er imidlertid ikke tilbudt noen form for motbevis. Nemnda antar at minst en av de fem i reisefølget hadde mobiltelefon med kamerafunksjon, eventuelt et kamera. Hadde klagen vedlagt et bilde som viste at rommet var slik som beskrevet, ville bevisbyrden ha vært oppfylt. Slik saken står nå, må nemnda konkludere med at klageren ikke har ført tilstrekkelig bevis for sin påstand.

**Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at det gis noen refusjon. Vedtaket var enstemmig.

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, John-Greger Thorsen, Solia 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.*