

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder flyreise og hotellstandard, Marmaris, Tyrkia.

### Dato

10.06.2014

### Saksnummer

207/13P

### Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

**Klager: X**

**Turarrangør: Detur Norway AS**

**Reisemål: Tyrkia, Marmaris**

**Antall reisende: 5**

**Reisens pris: 19.320,-**

**Tidsrom: 010713 - 080813**

### Saken gjelder:

Saken gjelder flyreise og hotellstandard, Marmaris, Tyrkia.

Klageren anfører at de fikk dårlig informasjon om hvilken kø de skulle stå i ved innsjekking på Gardermoen. På flyet var det dårlig benplass, besetningen var lite serviceinnstilt og de ga ikke tilbake vekslepenger. Hotellbussen stoppet et stykke fra hotellet. På rom 1 var det flekker på laken, korte senger, møkk i dusjen og i skuffer og skap. På rom 2 var sengen uredd, ikke laken, møkk i dusjen og i skuffer og skap. De sa fra i resepsjonen, men ingenting ble gjort. De som hadde rom 2 fikk bytte rom samme dag og de på rom 1 dagen etter. De nye rommene var bedre, men ikke bra. De fikk ikke med barnesengen og heller ikke laken og pute til barnet slik at de måtte sove 3 personer i dobbeltsengen. Det var bare et stort håndkle til hver av rommene, og de fikk ikke flere selv om de spurte etter det.

De hadde bestilt all inclusive, men spiste på hotellet bare første dagen da de oppdaget at maten var råtten. Baren og bassenget stengte tidlig.

Bussen tilbake var altfor liten slik at koffertene måtte plasseres løse inne i bilen slik at en koffert falt ned på en av reisefølget. De krever minst 50 % av reisens pris.

**Detur har vist til at kunden først fikk tilbud om å bytte rom, men at de ville ha nytt hotell. De fikk da tilbud om et annet hotell, men ville ikke ha dette og aksepterte derfor bytte av rom. De fikk € 56 i kompensasjon for at rommene ikke var rengjort ved ankomst. Etter dette hørte ikke Deturs guide noe mer fra kunden i løpet av oppholdet. De manglene som nå er fremført, ble ikke tatt opp med Deturs lokale guide.**

#### **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. For at turarrangøren skal få anledning til å bruke sin rett til å avhjelpe mangler, er det nødvendig at kunden melder fra så raskt som mulig og på stedet.

Etter klagerens fremstilling og rapporten fra Deturs guide på stedet legger nemnda til grunn at rommene ikke er i akseptabel stand ved ankomst. Dette ble avhjulpet ved at de fikk nye rom samt økonomisk kompensasjon etter først å ha avslått tilbud om hotellbytte. De øvrige forhold som er tatt opp i klagen til nemnda, ble ikke tatt opp med Detur på stedet. Detur fikk dermed ikke anledning til å avhjelpe disse forhold i den utstrekning de utgjorde mangler. Det er da ikke grunnlag for ytterligere kompensasjon.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale ytterligere prisavslag.

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.*