

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder krav om bytte av hotell, uspesifisert reise, Antalya.

### Dato

21.05.2013

### Saksnummer

251/12

### Tjenesteyter

Nazar Nordic AB

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Nazar Nordic AB**

**Antall reisende: 5**

**Reisens pris: kr 23.000,-**

### Saken gjelder:

Saken gjelder krav om bytte av hotell, uspesifisert reise, Antalya.

**Klager anfører at det var mugglukt over alt på hotellet, sengetøy var skittent, håndklær ble først levert sent på kvelden, maten var kylling og pasta 2 ganger om dagen, bassenget var skittent og lekkasje i a/c anlegget.**

De ba om å få bytte hotell, men fikk beskjed om at de da måtte betale for ny tur.

Fem dager etter at de var i kontakt med Nazar første gang, skulle Nazar undersøke om andre hotell var ledig. Da hadde klager ordnet med nytt hotell på egen hånd.

Hun krever dekket omkostningene for det nye hotellet, samt transport og utlegg til mat.

**Nazar har henvist til sine reisevilkår for uspesifisert reise, hvor det fremgår at det ofte er veldig lav standard, at det er hoteller som ikke inngår i Nazars program og at**

Nazar ikke har hatt mulighet til å kvalitetssikre.

Nazar finne derfor ikke grunnlag for å tilbakebetale noe.

### Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Opplysninger som fremgår av kataloger og på nettet er en del av

avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at kunden har meldt fra om manglene.

Klager har i dette tilfelle bestilt en uspesifisert reise. Det fremgår av reisevilkårene at gjesten da må være forberedt på veldig lav standard og at det er hoteller som ikke er kvalitetssikret av turarrangør og som ikke inngår i deres ordinære program.

Selv om en generelt lav og enkel standard derfor ikke utgjør en mangel ved reisen, kan det likevel foreligge en mangel dersom rom/leilighet ikke er rengjort ved ankomst, hvis det er uhygieniske forhold etc.

I dette tilfelle tok klager kontakt med Nazar 20. juli, dagen etter ankomst.

I følge log fra Nazars guide ønsket klager å bytte hotell, men tok ikke opp spesifikke klagepunkter. Nazar fikk dermed ikke anledning til å undersøke dette nærmere og avhjelpe eventuelle mangler som måtte foreligge i forhold til avtalen om uspesifisert reise. Når klager da velger på egen hånd å skaffe seg annen innkvartering, må dette bli for egen regning.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis kompensasjon.

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.*