

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Tyrkia, Alanya, Blue Wave Suite hotell, 11. - 25. juli 2010.  
Krav om refusjon av innbetalt beløp grunnet påståtte mangler.

### Dato

..

### Saksnummer

233/10

### Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Detur Norway AS**

**Antall reisende: 4**

**Reisens pris: kr.28.000**

### Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Alanya, Blue Wave Suite hotell, 11. - 25. juli 2010. Krav om refusjon av innbetalt beløp grunnet påståtte mangler.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne hadde fått bekreftet familierom med aircondition. Det stemte ikke. Klagerne fikk samme type rom som de fleste andre - også de som bodde alene.

Det var to senger i ett soverom med aircondition og to oppredninger i «stuen» uten aircondition. Rommet var ikke utstyrt til fire personer.

Klagerne ba om å få bytte hotell. Det fikk de ikke.

Konseptet til all Inclusive fungerte dårlig, og hygienen var dårlig. Hjelpen fra Deturs guider var mangelfull.

Ferien ble ødelagt. Klager krever tilbake innbetalt beløp.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Detur har i det vesentlige anført:

Som del av saksbehandlingen har Detur blant annet innhentet uttalelse og guiderapport fra de ansvarlige guidene på hotellet i den aktuelle perioden.

Å bistå Deturs hotellgjester er en viktig del av guidenes arbeidsoppgaver.

Det fremgår også av Deturs katalog og hjemmesider at man straks må melde fra til Deturs guider på destinasjonen dersom man har innvendinger eller noe å klage på. På den måten har Detur muligheten til å bistå med å løse problemer umiddelbart.

I følge guidene fikk klagerne et helt normalt familierom. Selv om det er et familierom med flere soveplasser, er det kun soverommet som har AC. Dette er standard i Tyrkia.

Når det gjelder all Inclusive konseptet varierer dette fra land til land og fra hotell til hotell. Dette er nærmere forklart på Deturs nettsider og i katalogen.

På bakgrunn av ovennevnte finner ikke Detur grunnlag for å gi en kompensasjon.

### **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.

Detur har henvist til, men ikke fremlagt, reiselederrapport. Detur har således ikke fremlagt tilgjengelig informasjon. Nemnda er av den oppfatning at dette må føre til at bevistvil går ut over Detur

Det står påstand mot påstand om klagerne fikk familierom eller ikke.

Detur har ikke kommentert klagers opplysninger om at alle rom var like.

Nemnda finner det likevel ut fra opplysningene om at klagerne hadde to rom, sannsynlig at klagerne fikk et «familierom». Om alle rom var like, har det da ingen betydning.

Det fremgår ikke av Deturs informasjon om hotellet at det kun er aircondition i soverommet. Klagerne måtte da kunne forvente at det var aircondition i hele «familierommet». Det var en mangel at det ikke var det.

Detur har ikke konkret kommentert klagerens opplysninger om all Inclusive og hygiene m.v. Nemnda legger etter dette klagers opplysninger til grunn.

Klagerne har fått en mangelfull reise.

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.

Dersom pakkereisen har vesentlige mangler, og formålet med pakkereisen av denne grunn blir vesentlig forfeilet, kan den reisende heve kjøpte å kreve innbetalt beløp tilbake etter pakkereiseloven § 6-3. Nemnda er av den oppfatning at vilkårene for å heve reisen ikke er til stede. Til det var ikke manglene store nok, og det må antas at klagerne hadde utbytte av reisen til tross for manglene.

Nemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 6.000 kroner.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 6.000 kroner. Vedtaket var enstemmig.

**Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Astrid Solgård, Apollo Reiser AS

Hanne Åsell, Star Tour AS

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Astrid Solgård, Apollo Reiser AS, Hanne Åsell, Star Tour 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*