

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Antalya, Tyrkia.

### Dato

..

### Saksnummer

137/13P

### Tjenesteyter

Nazar Nordic AB

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Nazar Nordic AB**

**Reisemål: Tyrkia, Side**

**Antall reisende: 5**

**Reisens pris: 30.041 nok.**

**Tidsrom: 150613- 220613**

### Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Antalya, Tyrkia.

**Klager anfører at de bestilte de luxe suite med balkong og all inklusive på Pegasus World. Rommene hadde slitte vegg til vegg tepper, noe som ikke er særlig hygienisk. Badet var lite og i dårlig stand. Nøkkelkortene måtte stadig byttes fordi de ikke virket. Kortet for strøm ble stadig fjernet slik at det ikke var noe lys. A/c virket dårlig.**

De fikk bare 4 håndklær hver dag selv om de sa fra flere ganger at de var 5 personer. Grunnen til at de tok opp problemene med hotellet og ikke med Nazar, var at de mente at dette lett kunne la seg ordne uten at de måtte løpe til Nazar hver gang. De krever prisavslag.

**Nazar anfører at de legger stor vekt på å beskrive hotellet og rommene så korrekt som mulig. I dette tilfelle har klager fått nøyaktig slikt rom som beskrevet og bestilt. Når det gjelder problemet med nøkkelkort, tok ikke klageren dette opp med Nazars representant før på siste dag. Nazar fikk derfor ikke anledning til å undersøke dette nærmere. A/c er sentralstyrt og står på til bestemte tider.**

Dette er beskrevet på Nazars hjemmesider. Da klager ikke kontaktet Nazar under oppholdet om det som nå påberopes som mangler, fikk Nazar ikke anledning til å avhjelpe problemene. Informasjon om at Nazar må kontaktes i slike tilfeller var gitt både forut for og under oppholdet. Guidene var på plass døgnet rundt for å hjelpe til. Nazar har tilbudt et gavekort på kr.300,-.

### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Opplysninger i kataloger og på nettet er en del avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at kunden har meldt fra om manglene på stedet. Det fremgår tydelig av pkt.8.2.a) i reisevilkårene at kunden må melde fra om eventuelle mangler og at dersom dette ikke gjøres eller kunden avslår tilbud om avhjelp, mister han retten til ytterligere krav. Informasjon om at guidene er til stede døgnet rundt er også gitt.

Når kunden da ikke tok opp noen av problemene med Nazars representant på stedet, er det ikke grunnlag for å gi prisavslag nå.

Nemnda legger til grunn at Nazar opprettholder sitt tilbud om gavekort.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, 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.*