

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder flyreise og hotellstandard, Alanya, Tyrkia.

### Dato

07.02.2013

### Saksnummer

195/12

### Tjenesteyter

Reisegiganten AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Reisegiganten AS

### Antall reisende: 3

### Reisens pris: 6.795

### Saken gjelder:

Saken gjelder flyreise og hotellstandard, Alanya, Tyrkia.

### **Klager anfører at under flyreisen Bodø-Alanya og retur var det svært varmt om bord og flypersonalet var klønete og uprofesjonelle. Søppel ble ikke ryddet etc.**

Han anfører videre at da de - 2 voksne og 1 barn - ankom hotellet natt til 3. mai, ble de tildelt et rom med bare 2 senger. De fikk nytt rom, der var det bare kaldt vann i dusjen. Han meldte fra til en representant for Fiesta Travel Service og resepsjonen om dette og andre feil og mangler ved rommet. Ringte også til Solfaktors representant, og deretter ble de flyttet til et knøttlite rom, 9 kvm + smal gang og et svært lite baderom. Det var så lite at det var 15 cm mellom dør og servant - uholdbart med et lite barn som trengte hjelp på do.

Døren til balkongen lot seg først ikke låse, deretter gikk den i lås og lot seg ikke åpne. Rømningsvei via balkong var dermed blokkert.

Det var også lyder fra klosettet som gjorde at de ikke fikk sove og a/c virket ikke.

Klagers ektefelle og barn ble syke og legen anbefalte dem å ha 2 rom fordi ektefellen ville hoste mye. Dette ble tatt opp med Solfaktor. Da fikk de tilbud om nytt hotell mot å betale 180 euro. Det ville de ikke, men de fikk til slutt et større rom, samme rom som de hadde hatt tidligere, men nå var en del av feilene, men ikke alle, utbedret.

Etter en dag ble varmtvannet borte igjen. TV viste bare en kanal, italiensk.

Ferien ble ødelagt og alle omkostninger kreves dekket med kr.10.307,-.

**Reisegiganten har anført at klager tok kontakt dagen etter ankomst, den 3. mai, vedrørende standard på rommet og manglende varmtvann.**

Dette ble ordnet samme morgen etter at varmtvannet hadde vært borte i 3 t.

Fordi klager ikke var fornøyd med standarden, fikk de bytte rom.

Det var et dobbeltrom, og når det er 3 personer på dobbeltrom med ekstrasing må det forventes at det blir trangt. Klager fikk imidlertid tilbud om å bytte til hotell med høyere standard, men ville ikke betale mellomlegget.

At to av familiemedlemmene ble syke er ikke noe hotellet eller turarrangør kan klandres for. Det er ikke lovet engelsk TV kanal i hotellomtalen.

Dagen før hjemreise kontaktet klager Reisegiganten og spurte om de kunne få bli på hotellet en uke til. Hvis de fikk en god pris, skulle de ikke klage når de kom hjem.

Da det var plassmangel på flyet en uke senere gikk det ikke å booke om.

Reisegiganten ble overrasket over at klager ville bo en uke til på et hotell når de hadde klaget på standarden. Reisegiganten har refundert kr.500,- for manglende varmtvann.

**Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull når 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 etter at turarrangør er blitt gjort kjent med problemet.

At det ikke var varmtvann på rommet ved ankomst, er en mangel som berettiger til prisavslag. Etter klagers fremstilling må det også legges til grunn at det var feil med ballkongdøren på det nye rommet de fikk og at varmtvannet en periode var borte også en annen dag. De øvrige forhold klager har tatt opp, kan ikke betraktes som mangler ved reisen i pakkereiselovens forstand.

Reklamasjonsnemnda finner at klager bør gis et prisavslag på til sammen kr.1.000,- kr.500,- mer enn det som allerede er refundert.

**Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis et prisavslag på ytterligere kr.500,-.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Christine Tang, Detur Norway AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Vigdis Lund Eriksen, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*