

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Alanya, Tyrkia.

### Dato

26.09.2012

### Saksnummer

17/12

### Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Detur Norway AS**

**Antall reisende: 4**

**Reisens pris: 26.744**

**Tidspunkt: 071111 - 310711**

### Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Alanya, Tyrkia.

**Klager anfører at de hadde bestilt et 3\* all inklusive hotell, men standarden var slik at de allerede etter 2 dager måtte ta det opp med Deturs kontor i Norge.**

De fikk beskjed om å ta det med guiden lokalt. Dette ble gjort, men intet skjedde.

Etter å ha klaget 1 uke tok de igjen kontakt med kontoret i Norge, men igjen skjedde det intet før 3 dager før hjemreise da de og flere andre fikk nytt hotell.

Ferien ble en psykisk belastning. Klagepunktene er bl.a følgende:

\* Maten var ensformig og til tider uspiselig.

\* Det var dårlig hygiene; kokken laget mat i bar overkropp, de fant hår i maten og det dryppet svette fra kokken og ned i maten når han serverte. Det ble funnet småkryp i frokostblandingen. Duk og bord var skitne. Oppvask bare under rennende kaldt vann.

\* Hyppige strømbrudd.

\* I følge Deturs hjemmesider skulle det være dart, biljard og Fitness senter.

Dette fantes ikke.

- \* Det var opplyst at ferskpresset juice og iskrem kunne fås kjøpt. Det var ikke tilfelle.
- \* Lukt av kloakk på bad/toalett.
- \* Høy musikk ved bassenget.
- \* Lås på dør til rommet virket ikke.
- \* Hotelledelsen var truende.

**Detur «tar til etterretning» at kvalitet og hygiene vedrørende maten ikke var som det skulle være. Flere andre gjester klaget også over rengjøring av kopper og glass og dette er tatt opp med hotellet. Detur har også bekreftet en del av de øvrige mangler som er påberopt og har beklaget den lange behandlingstiden klagen har tatt.**

Detur har avsluttet samarbeidet med hotellet. Klager er tilbudt et prisanslag på kr. 10.700,-, samt kr. 500,- i rabatt per person ved bestilling av ny reise.

#### **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.

Når det gjelder de forskjellige klagepunkter i saken her, er de på de vesentligste punkter erkjent av Detur. Reklamasjonsnemnda finner derfor ikke grunn til å kommentere de enkelte punkter nærmere, men vil bemerke at til tross for at klager tok opp forholdene både med kontoret i Norge og lokalguiden svært tidlig, ble intet gjort for å avhjelpe manglene før klager fikk bytte hotell da det gjensto 3 dager av ferien.

Klager er berettiget til et betydelig prisavslag. Reklamasjonsnemnda har etter en helhetsvurdering kommet til at Deturs tilbud er passende under forutsetning at den tilbudte rabatt omgjøres til et kontantbeløp i stedet for rabatt slik at totalt prisavslag blir kr. 12.700,-.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis et prisavslag på totalt kr. 12.700,-.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Fiske, Amisol AS.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.*