

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder renhold på hotell, Marmaris, Tyrkia.

### Dato

21.05.2013

### Saksnummer

234/12

### Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Detur Norway AS

### Antall reisende: 4

### Reisens pris: 23.186

### Saken gjelder:

Saken gjelder renhold på hotell, Marmaris, Tyrkia.

**Klager anfører at ved ankomst var leiligheten ikke bra rengjort og det lå rester igjen fra andre gjester i skapene og søppel var ikke tømt.**

Resepsjonen sa at det var rengjort, og slik fortsatte det hele ferien med elendig rengjøring og tømning av søppel og nesten ikke vasking Badene var verst, spesielt dusj og toalett. De måtte mase for å få håndklær. Deturs reiseleder prøvde å løse problemet uten at det hjalp. Klager ringte også Via Tour i Trondheim.

Klager krever kompensasjon fordi en del av ferien ble ødelagt.

Detur har opplyst at klager tok kontakt første gang 5. juli angående rengjøringen.

Det vises ellers til forhåndsinformasjonen om rengjøring av rommene etc.

Fordi det ikke lykkes å ordne opp i forholdene, har Detur tilbudt et prisavslag på kr.1.000,-, samt en rabatt på kr.700,- per person ved bestilling av ny reise innen utgangen av 2012.

### Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis 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. Hvis rengjøring av rom eller leilighet er dårligere enn det som må forventes, kan det foreligge en mangel som gir rett til prisavslag.

Hva som med grunn kan forventes, må ses i sammenheng med den forhåndsinformasjon som turarrangør har gitt og som er en del av avtalen.

Av Deturs forhåndsinformasjon fremgår det at rommene rengjøres ofte, men ikke hver dag. Vanligvis er det et enkelt renhold som betyr at gulvet feies og sengene res opp. Sengetøy byttes en gang i løpet av et 2-ukers opphold, og håndklær skiftes 1-2 g i uken. Håndklær kan være små og i begrenset antall.

På denne bakgrunn finner Reklamasjonsnemnda at et prisavslag på kr.1.000,- er en passende kompensasjon for det mangelfulle renhold klager har beskrevet.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale prisavslag utover det som er tilbudt. Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS, Line Vestgård, KILROY 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.*