

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder hotellopphold, Side, Tyrkia.

### Dato

03.09.2013

### Saksnummer

80/13P

### Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Detur Norway AS**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: 6.700,-**

**Tidsrom: 170313 - 240313**

**Reisemål: Tyrkia, Side**

### Saken gjelder:

Saken gjelder hotellopphold, Side, Tyrkia.

Klager anfører at han hadde bestilt et 4,5\* hotell, men det burde ikke en gang hatt 3\*. Da de kom om natten, etterlyste de vann, som de først fikk etter å ha mast 3 ganger. De fikk ingen informasjon, f eks om når det var matservering, hvordan de skulle finne frem til rommene etc. A/c på rommet fungerte ikke 4 ganger i løpet av en uke - da hadde de begge blitt forkjølet. Utebassenget kunne ikke brukes fordi de holdt på å rense det. Dusjen på rommet hadde enten for varmet eller for kaldt vann. Maten var nesten den samme hver dag. En dag var det insekter på brødet. De begynte derfor å spise utenfor hotellet. Klager mener de bør få igjen 50 % av det de har betalt.

**Detur har vist til at de i sin informasjon har skrevet at man straks må melde fra til Deturs guider dersom man har noe å klage på slik at problemene kan bli løst.**

I dette tilfelle var ikke klager i kontakt med Deturs representant under oppholdet.

Det er forøvrig i forhåndsinformasjonen også opplyst at de fleste utendørsbasseng åpner i mai og er ikke oppvarmet.

### **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 avhjelpest innen rimelig tid. For at en turarrangør skal få anledning til å benytte sin rett til å avhjelpe mangler, er det nødvendig at gjesten melder fra om eventuell mangel på stedet og så snart som mulig. I dette tilfelle ble ingen av klagepunktene tatt opp med Detur på stedet - hverken de han tok opp med Detur etter hjemkomst eller de som nå er tatt opp. Det er følgelig ikke grunnlag for prisavslag.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Line Vestgård, Kilroy 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.*