

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dårlig rengjøring og en hotellstandard som ikke var som forventet.

### Dato

14.11.2018

### Saksnummer

2018-02669

### Tjenesteytere

Nazar Nordic AB

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for tre voksne og to barn på fire og syv år med innkvartering i to familierom med havutsikt og all inclusive på Pegasos Royal, Incekum, Antalya, Tyrkia, i perioden 12.07.2018 - 27.07.2018. Totalpris kr. 58.865.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Manglende rengjøring

Klagen gjelder renhold på rommet og all tiden som klager måtte bruke på å ha samtaler og møter både med Nazars guide på hotellet og hotellets personale.

Klager kom frem til hotellet midt på natten og oppdaget at rommene ikke var rengjort etter tidligere gjester. Klager tok umiddelbart kontakt med resepsjonen som sendte opp en ung mann. Han skiftet sengetøy på alle sengene og byttet overmadrass på den ene sengen som hadde gule flekker som syntes igjennom lakenet. Alle sengene og putene hadde brune og gule flekker og gammelt hår som lå rundt omkring. I minibaren lå det gammel mat. På badet var det fullt av gamle tannkremflekker opp langs veggene. Det var også flekker andre steder på rommet. Klager vasket det verste selv og fikk ikke lagt seg før kl. 05.30 med to slitne småbarn. Klager måtte stå opp kl. 09.00 neste morgen da Nazar bare hadde anledning til å møte klager på dette tidspunktet.

Totalt har klager hatt ca. 10 samtaler med Nazar og hotellet den første uken. De måtte møte opp til tider som Nazar og hotellet bestemte, noe som ødela mye klagers ferietid med familien.

Klager fikk tilbud om å bytte rom, men da de ble vist et rom som ikke var vasket, så de ingen poeng i å bytte. Dersom de hadde fått sett et skikkelig rengjort rom, hadde de byttet.

Etter en uke byttet hotellet klagers renholder og klager ble fornøyd med rengjøringen på rommet. Men da dukket kakerlakkene opp. Klager måtte ut av rommet til bestemte tider for at de skulle spraye rommet.

På reisemålet fikk klager tilbud om en ekstra à la carte som kompensasjon, men fordi maskinen de brukte for å reservere ikke fungerte, fikk klager beskjed om å komme tilbake flere ganger. Etter at dette skjedde fem ganger, ga de opp og spiste ikke i den restauranten.

Klager krever refusjon, ev. en ny reise.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Pegasos Royal hotell har en offisiell klassifisering på 5 stjerner og Nazars egen klassifisering er også 5 N. Pegasos Royal er ett av Nazars mest populære hotell for barnefamilier i Tyrkia. Nazar har hatt hotellet i sitt program i mange år og det skårer høyt når det gjelder kundetilfredshet.

Ved ankomst på natten fikk klager hjelp til å bytte sengetøy da dette ikke var skiftet etter tidligere gjester. Neste morgen ble rommet rengjort og som kompensasjon ble minibaren ble fylt opp, tilbud om et ekstra måltid på en av à la carte restaurantene og utsjekking av rommet kl. 20.00 på hjemreisedagen. Klager skulle egentlig sjekket ut kl. 17.00. Klager fikk tilbud om å bytte rom, men takket nei til dette.

Av hotellet fikk klager tilbud om å spise i en av hotellets tre hovedrestauranter som ligger i det samme hotellområdet. Pegasos Planet består av de tre hotellene - Pegasos Royal, Pegasos Resort og Pegasos Club. Vanligvis ønsker hotellet at man spiser sine hovedmåltider i hovedrestauranten der man bor.

Klager har kun hatt kontakt med hotellet den andre uken av ferien og Nazar har derfor ikke hatt mulighet til å bistå klager denne perioden.

Nazar har tilbudt klager en kompensasjon på kr. 2.700.

Nazar kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Nazar Nordic AB.

### **Nemnda bemerker**

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Nemnda har gjennomgått de innsendte dokumenter. Det er påtalt en rekke forhold, men klagen gjelder først og fremst dårlig renhold den første uken og så hyppig kontakt med arrangørens representant og hotellet at det meste av første ferieuke gikk med til dette. Der nest gjelder klagen dårlig standard.

Nemnda legger til grunn at den renholderen som hadde ansvaret for renholdet den første uken ikke gjorde jobben sin. Rommet var ikke rengjort ved ankomst. Det lå brukt sengetøy på sengene. Det var i tillegg en rekke forhold som viste dette, blant annet mat fra forrige gjest i minibaren. Så vidt nemnda forstår ble renholderen fjernet fra stillingen etter den første uken. Siste ferieuke fikk klageren en renholder som holdt rommet rent. De var likevel plaget av insekter, som det ble sprayet mot daglig. Dette er ingen hyggelig situasjon, men relativt hyppig forekommende i sydlige strøk. Når man reiser med små barn er det spesielt belastende at man ikke kan benytte rommet når man har behov for det fordi det er sprayet mot insekter.

Det er enighet mellom partene om at det var svært hyppig kontakt den første uken. Dette er lite hyggelig for en som skal feriere og det gir lite feriefølelse stadig å måtte møte opp til tidspunkter som andre fastsetter.

Av bildene fremgår det svært tydelig at hotellet er slitt. Det kan man se på listverk, kjøleskap, minibar og på sengetøy og håndklær. Standarden er, etter nemndas syn, ikke det man forventer av et fem-stjerners hotell til den prisen som er betalt i dette tilfellet.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at det som er levert er så mangelfullt at det gir grunnlag for et prisavslag.

Når det gjelder prisavslagets størrelse har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og de to forbrukerrepresentantene, anbefaler etter en samlet vurdering at klageren gis et prisavslag på 50% av reisens pris, avrundet til kr. 29.000.

Nemndas mindretall, de to reiselivsrepresentantene, finner at 30% av reisens pris utgjør et passende prisavslag.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

**Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 50% av reisens pris, avrundet til kr. 29.000.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

**Nemndas representanter**

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
- Hana Temsamani (Forbrukerrådet)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)