

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om heving av reiseavtalen og innbetalt beløp refundert.

### Dato

28.08.2015

### Saksnummer

242/14P

### Tjenesteyter

Star Tour AS

### Saken gjelder:

Krav om heving av reiseavtalen og innbetalt beløp refundert.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans familie bodde på hotell Club Dem an Spa Resort i Alanya. Det første som møtte dem av problemer var at rommet ikke var vasket ved ankomst og det luktet kloakk i hele rommet. Siden de ankom sent på kvelden, ble det ikke vasket da. De sa fra igjen i resepsjonen dagen etter, men kloakklukten vedvarte og renholdet var fortsatt dårlig. De rapporterte om kloakklukten hver dag i hele ferien, men det ble aldri ordnet. Lukten var til tider så sterk at de måtte ut på terrassen for å trekke frisk luft.

Dagen etter ankomst hadde de vært på stranden og da de kom tilbake på rommet viste det seg at altandøren var åpen. De lukket døren og da viste det seg at den ikke lot seg låse. Også dette forholdet sa de fra om i resepsjonen hver dag uten at låsen ble reparert. Det gikk hele 10 dager før det ble fikset og det etter at klager hadde tatt med en guide fra Star Tour bort for å se på døren. På grunn av den defekte låsen turte de ikke å forlate rommet i lengre perioder og det ble derfor ikke noe av utfluktene de hadde planlagt, men kun korte turer til sentrum der de kun var bort fra rommet i 2-3 timer.

Det ble ikke skiftet på sengene en eneste gang i løpet av 14 dager. Klagers to døtre på 17 og 15 år ble forfulgt av servitørene og bartenderne og ble blant annet spurt om å bli med på bakrommet av restauranten for sex.

En kveld ble den yngste datteren veldig rar etter å ha drukket 2-3 slurker med brus fra restauranten. Hun ble trøtt og hadde sterk hodepine, tretthet, små pupiller og røde øyne. Hun var varm og det kom mye spytt ut av munnen hennes. Klager fikk raskt mistanke om forsøk på neddoping. Det ble meldt fra om dette til en Star Tour guide og det hele endte med at den ene servitøren ble oppsagt. Barna kunne ikke gå alene på området og var utrygge og redde. Star Tour tilbød dem bytte av hotell, men siden det ville medføre flytting til et mindre hotell med mye lavere standard og det kun var et par dager til avreise, takket de nei til dette.

Personalet på hotellet kunne lite engelsk og var frekke og uten respekt for gjestene. Klager har reist flere ganger til Tyrkia og aldri opplevd lignende.

Klager krever kjøpet hevet og det innbetalte beløp refundert.

### **Star Tour har i det vesentlige anført:**

Star Tours mål er at feil og mangler skal rettes innen rimelig tid under oppholdet på reisemålet. Det er imidlertid en forutsetning at reisearrangøren blir kontaktet i slike tilfeller. Star Tour viser til Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.2, samt informasjon om dette på klagers billett og på Star Tours nettsider. Star Tours guider på reisemålet er lett tilgjengelige via sms og telefonnummer som er oppgitt i bestillingen.

I dette tilfellet ble den ødelagte altandøren først rapport til Star Tour den 16. juli og reparert den 17. juli. Star Tour har i dette tilfellet kompensert ut fra de faktiske forhold og mangler, men ikke minst for opplevelsene kundene mener de har hatt. Club Dem er et 4 ssss anlegg og Star Tour mener hotellet holder denne standarden.

Star Tour har heller ikke en generell utfordring med renhold på hotellet. Klager er tilbudt et prisavslag på kr 6.000, alternativt et reisegavekort på kr 8.000.

Star Tour har aldri tidligere fått tilbakemelding om at området er utrygt for barn og ungdom. Star Tour har veldig mange barnefamilier på dette hotellet i løpet av en sesong. Dette er et Blue Star familieanlegg, og et av Star Tours mest besøkte hoteller i Tyrkia. Star Tour mener at det automatisk ville ha kommet flere henvendelser fra andre gjester om området og hotellet ikke egnet seg for barn.

Star Tour har beklaget de opplevelsene som klager og hans familie mener de har hatt, og også tatt tak i dette med en gang i form av oppsigelse av hotellets ansatte.

Star Tour finner ikke grunnlag for heving av reisen.

### **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. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet.

Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Nemnda bemerker at et hotellrom skal være rengjort ved ankomst, og at det er en mangel hvis det ikke er det. Det er videre uholdbart at sengetøyet ikke blir skiftet før nye gjester

ankommer. Det fremgår at sengetøyet ble skiftet dagen etter ankomst, men at romrenholdet ikke bedret seg før dette ble tatt opp med en guide etter et par dager. Guiden ble i følge klageren med renholderen på rommet og påså at det ble vasket.

Når det ellers gjelder skifte av sengetøy er nemnda noe i tvil om hva som var årsaken til det, hvis det ikke ble skiftet på 14 dager. Arrangøren anfører at man på dette hotellet i utgangspunktet skifter sengetøy hver annen dag, men at rot på rommet med tøy i sengene og på gulvet kan føre til at renholdet blir dårlig utført. Etter nemndas syn inkluderer ikke renhold opprydning i gjestenes private garderobe.

Klageren opplyser på sin side at tenåringer slipper tøy sitt på gulvet der de står og at dette ikke kan være noe problem. Nemnda bemerker at hvis gjestene ikke rydder tøy bort fra gulv og senger før de forlater rommet, kan det heller ikke forventes at rommet blir skikkelig rengjort.

Kloakkluft i rommet når gjestene i etasjen over bruker sitt toalett utgjør en mangel.

Når det gjelder spørsmålet om ødelagt verandadør, vises de til reglene som er sitert ovenfor. En slik mangel må tas opp med turarrangøren hvis en henvendelse til hotellet ikke umiddelbart fører til at mangelen blir avhjulpet. Det fremgår av arrangørens redegjørelse at feilen ble rettet dagen etter at den var tatt opp med arrangøren.

Klageren har også tatt opp en rekke andre forhold, blant annet at han ikke fikk invitere venner til middag i hotellets restaurant, til tross for at han ville betale ekstra for deres middag.

Når det gjelder resepsjonspersonalet, tar nemnda klagerens opplysninger til etterretning. Så vidt nemnda kan forstå loggen fra reisemålet, er det i alle fall én resepsjonist som snakker godt engelsk. Det er bekreftet at de stedlige representantene at de også tidligere har blitt konfrontert med at gjester hadde opplevd problemer med veksling og betaling.

Det alvorligste punktet i klagen gjelder det forhold at klageren tror at hans yngste datter på 15 år ble forsøkt neddopet av en av bartenderne. Klageren meldte umiddelbart fra til resepsjonen. I følge en logg fra reisemålet var også en annen mindreårig jente utsatt for noe av det samme. I den saken var det visstnok mer bevis, og forholdene førte til at bartenderen ble sagt opp samme dag. Etter nemndas syn burde klageren/hotellet ha vurdert å politianmelde saken. Straffbare forhold som begås på reisemålet er imidlertid ikke forhold som reisearrangøren kan lastes for. Det er hotellet som ansetter betjening, og som i første omgang er ansvarlige for hvilke personer som befinner seg på området.

Klageren har for øvrig tatt opp det forhold at de mannlige ansatte var innpåsletne og ufine i møte med hans tenåringsdøtre. Det ble blant annet, i følge klageren, fremsatt helt uhørte forslag. Hvis det medfører riktighet at det var flere enn den oppsagte bartenderen som forsøkte å få kontakt med hotellets mindreårige gjester, er det etter nemndas syn en uholdbar situasjon å ha på et familiehottell. På den annen side må det også tas i betraktning at det er store kulturforskjeller mellom Tyrkia og Norge. Lokale seder og skikker er noe de reisende plikter å sette seg inn i.

Arrangøren har ønsket å gi en kompensasjon for dårlig renhold og for vond lukt fra avløpet på badet. Arrangøren beklager videre de utfordringer klageren har hatt med personalet, både

serveringspersonale og resepsjonspersonale. Kompensasjonen som er tilbudt er på kr 6.000 kontant, alternativt et gavekort på kr 8.000.

Klageren ønsker refundert kr 30.000,-.

Nemnda har etter en samlet vurdering kommet til at klageren bør få et prisavslag på 30% av reisens pris, avrundet til kr 11.000. Det er særlig lagt vekt på at det er delvis ødeleggende for en ferie å være nødt til å passe på store barn på fordi barna utsettes for uholdbare forslag og ekkel tiltale fra mannlige ansatte. Når dette hotellet selges som et familiehotell bør slike ting ikke forekomme. Det fremgår av arrangørens redegjørelse at disse problemene umiddelbart ble tatt opp med hotell-ledelsen med sikte på å finne en løsning.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det blir gitt et prisavslag på 30% av reisens pris, avrundet til kr 11.000.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.*