

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage på hotellstandard i Antalya, Tyrkia.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

215/11

Tjenesteyter

Tyrkiareiser AS

Klager: X

Turarrangør: Tyrkiareiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: Kr. 17.580

Saken gjelder:

Saken gjelder klage på hotellstandard i Antalya, Tyrkia.

Klager anfører at de bestilte et 3+ stjerners hotell som ikke holdt forventet standard. De fikk bl.a ikke bestikk til maten uten å måtte be spesielt om det og vente lenge, servicet var skittent, rommene ble ikke rengjort som opplyst, håndklær ble skiftet først etter 3 dager etc. Det var 100 solsenger til 400 gjester.

De klaget til Tyrkiareisers stedlige representant, men det hjalp lite.

De fikk tilbud om å flytte til et bedre hotell mot å betale ekstra eller et dårligere hotell uten å få penger igjen. Mangelfull informasjon om bussavgang for hjemreise førte også til problemer.

Tyrkiareiser har anført at renholds standard på hoteller i Syd-Europa er enklere enn hjemme. Derfor har de inntatt et eget avsnitt om dette på nettsidene og i katalogen. De har ikke mottatt klager fra andre gjester på dette hotellet. Klager er selv ansvarlig for misforståelsen når det gjelder bussavgangen - ingen andre gjester har misforstått dette.

Nemnda bemerker:

Nemnda kan ikke se at opplysningene som foreligger i saken, tilsier at renholds standarden har vært vesentlig dårligere, enn det som kan forventes.

Tyrkiareiser opplyser følgende på sin nettside om dette:

Renholdsrutiner varierer fra hotell til hotell og er vesentlig enklere enn hjemme.

Normalt foretas kun enkel rengjøring; gulv feies, senger res opp og avfall tømmes visse dager i uken.....

Skift av sengetøy skjer vanligvis 1 gang per uke. Håndklær skiftes hver 3-4. dag.

Basert på disse opplysningene mener nemnda at klager ikke kan gis medhold i at standarden var annen enn den som var forespeilet.

Når det gjelder solsenger, kan det ikke forventes at det skal være like mange som antall gjester. At det ofte er et problem med knapphet på solsenger, er for øvrig noe som er vel kjent.

Avreisetidspunktet fremgår av klagers billett. Der står det flyavgang kl. 0415.

At henting kl. 2215 da måtte være lørdag kveld burde være klart.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag eller annen kompensasjon.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Hanne Åsell, Star Tour AS

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Mette Lindgren, 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.