

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Tyrkia, Seher Resort og Spa, 27. juli - 7. august 2010. Krav om prisavslag grunnet mangelfull standard m.v.

### Dato

..

### Saksnummer

280/10

### Tjenesteyter

Tyrkiareiser AS

### Klager: X

### Turarrangør: Tyrkiareiser AS

### Antall reisende: 4

### Reisens pris: 38.444

### Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Seher Resort og Spa, 27. juli - 7. august 2010. Krav om prisavslag grunnet mangelfull standard m.v.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne føler seg skikkelig lurt som har bestilt for et 5 \* hotell. Anlegget var fint, men resten tilsvarer ikke mer enn 3\*-3\*+.

I katalogen står det at hotellet har en internasjonal miniklubb.

Denne var imidlertid kun for gjester med et tysk reiseselskap.

Klagers datter på fem år fikk ikke være med.

Kveldsunderholdningen for alle foregikk også for det meste på tysk.

I og med at klagerne ikke står opp kl 0500 om morgenen var det ikke mulig å få solsenger i løpet av ferien. Kl 05.30 var alle sengene opptatt. Klager tok dette opp med resepsjonen flere ganger. Forholdet ble også tatt opp med Tyrkiareisers representant uten at det hjalp.

I bassengbaren var det kun en som snakket ok engelsk. Bestilte man av andre, var det ikke alltid godt å vite hva man fikk.

Servicen i restauranten var veldig variabel. Ikke en dag i løpet av ferien var maten varm. Med så mange mennesker var det uhygienisk at maten ikke var varm.

Klager tok dette opp med hotellet og Tyrkiareiser. De siste dagene torde ikke klagerne å spise på hotellet da de ble dårlige i magen.

Klager forventer et kraftig prisavslag.

Forholdene ble påtalt på reisemålet til Tyrkiareisers representant.

Det stemmer at klager, som jobber i reisebyrå, var på ferie samtidig som hun ville dra nytte i oppholdet i jobben. Dette er til fordel for så vel jobben som reisearrangør.

Selv om klager har fått rabatt på reisen, må hun likevel kunne klage.

De betalte over 38.000 kroner for ferien.

Klager stiller seg uforstående til at Tyrkiareisers representant ikke forstod at klager reklamerte på reisemålet.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Tyrkiareiser har i det vesentlige anført:**

Klager er en samarbeidspartner som både i forkant og under selve oppholdet har gitt Tyrkiareiser inntrykk av at hun ville reise på en kombinert ferie med familien og samtidig dra nytte av denne feriens erfaring i sitt arbeide som reisekonsulent.

Hun fikk derfor en god rabatt tilsvarende 20 %.

Hotellet er klassifisert med fem stjerner, men tyrkiske turistmyndigheter satte ned klassifiseringen til fire. Tyrkiareiser mener fortsatt at hotellet forsvaret en klassifisering på fem stjerner.

Når det gjelder barneklubben, har det vært en misforståelse.

Dette ville blitt avklart om klager hadde tatt det opp med Tyrkiareiser.

Solsenger rundt bassenger er et vanlig problem på hotellene.

Det finnes aldri solsenger til alle gjestene da man regner med at noen gjester er på stranden nedenfor hotellet, eller også oppholder seg utenfor hotellområdet.

Seher Resort er kjent for å ha god mat. Tyrkiareiser har ikke mottatt andre klager på at varmrettene har vært kalde, ei heller hørt at gjestene skal ha blitt syke av maten. Imidlertid er det ikke uvanlig at man opplever at magen reagerer på annerledes bakterieflora i Syden.

Tyrkiareiser viser for øvrig til kommentarer fra sine representanter på reisemålet.

### **Nemnda bemerker:**

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs 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 vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre/enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ble gitt 20 % rabatt på reisen i anledning sitt arbeid i reisebyrå. Klager hadde i forbindelse med reisen bl.a. samtaler med Tyrkiareisers representanter om sine inntrykk av oppholdet.

Klager betalte likevel over 38.000 kroner for reisen, og må således ha full anledning til å klage på reisen, i likhet med andre reisende. Da det imidlertid lett kan bli en sammenblanding av roller, er det viktig at man uttrykker seg på en måte som ikke er egnet til å misforstå, og som gir turarrangør anledning til å avhjelpe eventuelle problemer.

Klassifisering av et hotellanlegg foretas av turarrangør etter en sammenligning mellom hotellene på reisemålet. Ved klassifiseringen foretas en helhetsvurdering av anlegget, dets beliggenhet, fasiliteter, rommenes beskaffenhet m.v.

Det er ikke uvanlig at turarrangørs klassifisering avviker fra stedets offisielle klassifisering. Dette skyldes at vurderingskriteriene ofte er forskjellige.

Nemnda har ikke eget kjennskap til Seher Resort og Spa.

Ut fra de foreliggende opplysninger har nemnda imidlertid ingen innvendinger til gitt klassifisering.

Det står påstand mot påstand om maten på hotellet. Det samme gjelder deltakelse i miniklubben. Det er ikke mulig for nemnda å ta stilling til disse spørsmål på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Øvrige forhold klager påpeker gir etter nemndas vurdering ikke grunnlag for prisavslag.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia AS, Anne Edvardsen, Ving Norge 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.*