

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandard, renhold, all inclusive og mangelfull service.

Dato

13.12.2018

Saksnummer

2018-03373

Tjenesteytere

Tyrkiareiser

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med havutsikt og ultra all inclusive på Water Side Resort & Spa, Side, Tyrkia i perioden 11.08.2018 - 18.08.2018. Totalpris kr. 16.814.

Klager var ikke fornøyd med:

- Reisemålets transport til og fra flyplassen
- Manglende rengjøring
- Støy
- All inclusive
- Reiselederservice
- Hotell

Klager klaget til resepsjonen på hotellet og til guiden ved avreise. Klager var på reisemålet en uke og hvis de skulle brukt hele ferieuken til å klage på feil og mangler ved hotellet, ville ferien blitt spolert og grunnen til å ha ferie ville bortfalt.

Det var ingen representanter fra Tyrkiareiser på hotellet i løpet av oppholdet. Av Tyrkiareisers guide ble klager anbefalt å sende inn en reklamasjon på reisen. Klager mener at Tyrkiareiser ikke har lagt godt nok til rette for at de skulle kunne klage mens de var på reisemålet.

Det ble spilt så høy musikk på hotellområdet at klager måtte oppholde seg på stranden de fleste av dagene. På kvelden var det musikk fra flere kanter til 24.00. Det nyttet ikke å klage til resepsjonen. Klager fikk beskjed om at det ikke fantes noe rolig område på hotellet, bortsett fra på klagers rom.

Klager ble sjenert av katter i restauranten og fikk feil/mangelfull informasjon om bestilling av á la carte. Det viste seg at de fikk servert middag fra en meny som bestod av to ferdiglagde hovedretter. Da de spurte etter cola light, fikk de pepsicola blandet med soda.

Klager er ikke fornøyd med kompensasjonen Tyrkiareiser tilbyr.

Klager krever et høyere prisavslag eller en tilsvarende feriereise sommeren 2019.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager tok ikke kontakt med Tyrkiareisers guider i Side og informerte om at de ikke var fornøyd før ved avreisen. Tyrkiareiser fikk følgelig ikke anledning til å ta tak i det klager fant problematisk på hotellet.

Til tross for at klager ikke kontaktet guidene, vil Tyrkiareiser som en goodwill utbetale kr. 700 fordi klager ble sjenert av katter ved restauranten, to av dagene ikke fikk håndklær og fordi á la carte bestillingen på restauranten ikke ble som forventet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Tyrkiareiser.

Nemnda bemerker

Reisen er kjøpt etter 1. juli 2018, og skal behandles etter reglene i lov av 15. juni 2018 om pakkereiser og reisegaranti m.v. Loven trådte i kraft 1. juli 2018. Reisen saken gjelder er en pakkereise, jfr. pakkereiseloven av 2018 § 6 første ledd a).

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter avtalen, jfr. § 25.

Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes blant annet av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av den avtalte tjenestens innhold, dvs. i kataloger, brosjyrer, nettsider, annonser i media, med mer.

Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for – ansatte, underleverandører av tjenester som omfattes av avtalen – og særlig feil og forsømmelser begått av stedlige representanter på reisemålet.

Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis §§ 27, 28, 31 og 32.

Den reisende skal uten ugrunnet opphold underrette arrangøren om mangler ved reisetjenester som inngår i pakkereiseavtalen jfr. § 26.

Arrangøren har rett og plikt til å avhjelpe en mangel, med mindre dette er umulig eller medfører uforholdsmessige kostnader, idet det tas hensyn til omfanget av mangelen og verdien av de berørte reisetjenestene. Arrangøren skal avhjelpe mangelen innen en rimelig frist fastsatt av den reisende, jfr. § 27.

Som det fremgår av lovsitatet ovenfor har arrangøren etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at arrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. 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.

Det er klaget over en rekke forhold. Det vises til klagen.

Slik nemnda ser det, har klageren ikke overholdt klagereglene. Først da han skulle reise hjem etter en ukes ferie fremla han sine klagepunkter for den guiden som, slik nemnda forstår det, fulgte de reisende til flyplassen.

Noen av klagepunktene ville under enhver omstendighet ha vært vanskelige å rette opp. Det gjelder for eksempel de ansattes språkkunnskaper. Mange av hotellene i området er ikke åpne hele året, og sesongpreget arbeidshjelp er gjerne ikke godt utdannet i forhold til språkkunnskaper.

Klageren var misfornøyd med informasjonen på stedet. Når det gjelder informasjon fra arrangøren fremgår det at det lå informasjonspermer fremme. Så vidt nemnda kan forstå hadde alle reisende kontaktopplysninger til arrangørens lokale representanter, slik arrangøren er pliktig til etter pakkereiseloven § 11 første ledd d).

Hvis man er misfornøyd med noe under oppholdet bør man ta kontakt med hotellresepsjonen å melde fra. Klageren meldte så vidt nemnda kan forstå kun fra om manglende badehåndklær, og dette ble rettet opp.

Det er klaget over støy fra uteområdene. Det fremgår av opplysninger gitt i informasjonsmaterialet at man kan oppleve støy fra nærliggende barer. Det var flere barer beliggende på hotellområdet. På grunn av forbeholdet, som er en del av avtalen, kan støy da etter omstendighetene ikke anses for å utgjøre en mangel.

Klageren var misfornøyd med tilbudet i restaurantene, blant annet fordi det var få retter og velge mellom. Så vidt nemnda kjenner til er dette vanlig der mat er inkludert i prisen. At klageren opplevde å få utvannet cola og at det løp katter rundt spisesalen er imidlertid ikke akseptabelt.

Arrangøren har tilbudt et prisavslag på kr. 700 for ovennevnte mangel. Nemnda anbefaler etter omstendighetene at klageren gis et prisavslag på 10 % av reisens pris for opplevelsene i spisesalen. Beløpet avrundes til kr. 1.700.

For øvrig legges det til grunn at klageren ikke har gitt arrangøren noen mulighet til å rette opp de andre forholdene han var misfornøyd med. Klageretten er da ikke i behold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 10 % av reisens pris, avrundet til kr. 1.700.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)