

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris pga. problemer med feil antall billetter og feil navn, nøkkelticket som ikke virket, servicen ved hotellet, dårlig renhold og mageproblemer.

Dato

11.11.2016

Saksnummer

65/16P

Tjenesteyter

Nazar Nordic AB

Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris pga. problemer med feil antall billetter og feil navn, nøkkelticket som ikke virket, servicen ved hotellet, dårlig renhold og mageproblemer.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 10 familiemedlemmer, 3 familier, 6 voksne og 4 barn med innkvartering i 3 familiesuiter med balkong og all inclusive på Hotell Pegasus World, Side, Tyrkia i perioden 04.10.15 - 10.10.15.

Da tiden for avreise kom, skulle klager gå inn på oversikten over flysetene. De ønsket å se hvor de skulle sitte ombord på flyet. De forsøkte mange ganger og ringte Nazar for å få hjelp, men det var ingen hjelp å få. Klager fant ingen oversikt over hvor de skulle sitte på flyet.

«Gästerna hadde inte beställt sitplasser ombord och det kan därför inte heller garanteras att sitta i hop». Dette ble klager garantert ved bestilling og klager mener det er Nazar som har ansvaret for at en familiegruppe er samlet om bord i flyet.

Problemene startet på Værnes da den ene personen var oppført to ganger. De hadde derfor bare 9 billetter. På de papirene Norwegian hadde fått fra Nazar var det det 10 personer. Det var ledig flysete så Norwegian ordnet slik at familien fikk 10 billetter. Klager hadde reisebekreftelsen som kunne bevise at alle skulle være med. Det var også endret etternavn på en familie.

Ved ankomst fikk familien store problemer med nøkkelticketene. Det første de måtte gjøre var å gå til resepsjonen og det måtte de gjøre hver gang de skulle inn i leilighetene. Det ble byttet batterier og den ene døren var stadig til reparasjon og til slutt ble hele låssystemet byttet.

Klager bestilte en bursdagsfeiring til en 10 åring med is, ikke kake, men hotellpersonalet hadde glemt bestillingen. Etter hvert ordnet de et vanlig bord til 10 personer inne. Der fikk familien en liten skål med 4 iskuler og 9 teskjeer. De var 10 personer, og det var ikke is til

alle. Det ble forlangt 5 € ved avreise. Beløpet ble betalt. De klaget til guiden og fikk pengene tilbake. Hovmesteren og hotellets manager påsto at bordet var ordnet, men med det kraftige regnskyllot lot det seg ikke gjøre å ha selskapet ute. Omsider innrømmet de feilen og tilbød klager gratis drikke på en restaurant i Side. Klager takket nei, bursdagsbarnet ønsket en enkel feiring.

Renholdet i spisesalen var ikke bra. Leppestiftmerker på kopper og glass. Eggrester, løkrester og svarte prikker på serveringsfatene. De måtte sortere tallerkenene da de var skitne.

Samme mat ble satt ut 3 dager på rad, men på forskjellige steder.

Familien ble syk, 2 barn og 2 voksne. Det ene barnet som var 10 år og hadde feber og måtte ha legehjelp da de ankom Gardermoen. Faren ble med og legen anbefalte behandling for matforgiftning. Alle som ble syke hadde store mavesmerter, diare og oppkast. De fikk lite ut av ferieoppholdet.

Da de ikke kunne lande i Trondheim på grunn av tåke, kom klager til Gardemoen. Der traff de mange personer som hadde hatt mavetrøbbel og ligget til sengs med oppkast og diare.

Familien har hatt en forferdelig ferie.

Klager krever hele reisens pris refundert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Nazar har i det vesentlige anført:

Ved en teknisk feil var en i familien oppgitt 2 ganger i Nazars rapportering og en av familiemedlemmene fikk ikke boarding kort ved innsjekkingen. Dette løste seg før avreise.

Familien hadde ikke bestilt sitteplasser om bord på flyet med Norwegian og kunne derfor heller ikke bli garantert sitteplasser ved siden av hverandre.

Av og til skjer det at nøkkelkort slutter å fungere. Dette kan bero på at de har vært oppbevart sammen med en mobiltelefon eller annet metall som gjestene bærer med seg i ferien.

Problemet ble løst ved at de fikk nye kort og ved at låsen ble reparert. Klager har ikke vært i kontakt med Nazars guider og informert om dette problemet og de fikk følgelig ikke anledning til å hjelpe til.

Ved spesielle anledninger kan man på noen hotell bestille ekstra oppmerksomhet som en kake, og reservere bord, men dette er en avtale mellom hotellet og kunden og ikke noe som Nazar er ansvarlig for. Hotellet har beklaget hendelsen og gitt klager pengene tilbake og tilbudt et ekstra besøk i à la carte restauranten på hotellet.

Klager har ikke informert Nazars guider om at de ikke var tilfredse med renholdet i restauranten. Nazars personale spiser selv i restauranten minst en gang per dag og har ikke merket seg problemer med renholdet. Hotellet har gode rutiner når det gjelder hygien og følger internasjonale ISO og HACCP rutiner for kjøkken og oppvask.

Hotellet har en to ukers meny med ulike retter hver dag. Totalt finnes det over 80 matretter inklusive salater og forretter til hvert måltid. Gjestetilfredsheten for maten på hotellet lå i 2015 på 4,5 poeng av 5 mulige.

Da Nazar mottok klagers brev om at noen i reisefølget hadde hatt mageproblemer, ble det foretatt undersøkelser om det var flere som hadde hatt problemer. Nazar har kunnet konstatere at det ikke var noen forhøyet frekvens av magesyke denne perioden.

Hotellet benytter et statsautorisert laboratorium som gjør tester av all mat og drikke som serveres på hotellet. De tar også tester av badevannet i området. Nazar har gransket alle rapporter uten å finne noen avvik.

Nazar har tilbudt klager et gavekort på kr 4.000 som tilsvarer 5% av reisens totalpris.

Det vises for øvrig til brev fra Nazar.

Nemnda bemerker:

Vedtak:

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 imidlertid 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 har gjennomgått sakens dokumenter. Det legges til grunn av det ble utlevert 9 billetter til 10 personer fordi den ene personen var registrert to ganger. Det legges videre til grunn at det ikke var bestilt en samlet plassering av familiemedlemmene på flyet. Nemnda er i tvil om det er betalt ekstra for forhåndsbooket flysete, og finner å måtte legge til grunn at dette ikke er gjort.

Det er fremlagt bevis for at navnene på to i reisefølget var feilstavet slik at disse ville ha fått store problemer ved hjemreise. Noe av det som sjekkes grundigst før man får gå om bord i et fly, er at identiteten stemmer. Da må navn i pass og på billett samsvare. Dette problemet ble tatt opp med, og løst av en av guidene.

Det er klaget over en rekke forhold vedrørende hotellet, blant annet at nøkkelkortene ikke virket. Dette ble tatt opp med hotellet et rekke ganger, og det ble forsøkt reparert før man endelig skiftet ut hele låsmekanismen. Dette er etter nemndas syn tatt opp på, og etter hvert løst på, den måten som det gis anvisning på i regelverket.

Det er klaget over renhold av spisebestikk og tallerkener i spisesalen. Arrangøren hevder at hotellet følger alle standarder. Nemnda finner å måtte legge til grunn at klagerne har funnet renholdet mangelfullt. Om det har utgjort noen økt smittefare stiller imidlertid nemnda

seg tvilende til. På hoteller skal oppvaskmaskiner gå opp til temperaturer som skal være tilstrekkelig til å drepe bakterier. Hvis skylling av oppvask gjøres for dårlig i forkant, kan likevel matrester sitte på bestikk etc. etter vask.

Det er generelt klaget over uhøflighet fra hotellets ansattes side, og det er klaget over at en barnefødselsdag ble uteglemt.

Det er videre klaget over at mat ble satt ut og inn og at dette muligens var årsaken til at flere av reisefølget ble syke med oppkast etc. Nemnda tar ikke stilling til om samme varmretter ble servert flere ganger, men har merket seg at arrangøren hevder at dette ikke skjer. Når det gjelder sykdom, må man etter nemndas syn regne med at mange ting ikke er som man er vant med når man reiser på en utenlandsferie. Blant annet er det en annen bakterieflora som kan føre til mageproblemer. De råd som generelt gis er at man skal holde seg unna rå frukt, grønnsaker og melkeprodukter. Hvis det ikke kan påvises at det har vært en virusepidemi, vil redusert ferieopplevelse på grunn av sykdom i all hovedsak være en forsikringssak.

Nemnda har kommet til at turen led av mangler, blant annet feil registrering av navn og deretter endring av navn i forbindelse med returbillettene. Det er også svært kjedelig stadig å måtte oppsøke resepsjonen fordi man ikke kommer inn på rommene. Videre er det lite hyggelig å måtte sortere bestikk og tallerkener for å finne noe det ikke er festet matrester til. Etter en samlet vurdering anbefaler nemnda at klagerne får et prisavslag på 15% av reisens pris, hvilket avrundet utgjør kr 12.000.

Vedtak:

Nemnda anbefaler at det blir gitt et prisavslag på 15% av reisens pris, avrundet til kr 12.000. Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Line Vestgård, KILROY Norway AS, Lisa Jørgensen, 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.