

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris, samt erstatning av telefonutgifter, på grunn av mangler ved hotellet

Dato

28.08.2015

Saksnummer

256/14P

Tjenesteyter

Nazar Nordic AB

Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris, samt erstatning av telefonutgifter, på grunn av mangler ved hotellet

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes reisefølge, totalt fire voksne, hadde bestilt en familiesuite med balkong og all inclusive på hotell Pegastos World. I tillegg hadde de bestilt Comfort Class for to personer. Familiesuiten skulle ha to sammenhengende rom, men det viste seg å være et rom og en gang med to sovesofaer tilpasset barn.

Klager var på samme sted i 2013 og hadde da et deluxe-rom, så hun visste hvordan disse så ut. Ved bestilling denne gangen sjekket klager Nazars nettsider og ut fra beskrivelsen og bildene av rommene der forsto hun det slik at familiesuitene besto av det samme som deluxe-rommene, men at de er noe mindre. De valgte selv å oppgradere rommet etter ankomst og de ville betale dette, men guidene ville gi dem oppgraderingen for ubehagelighetene de hadde hatt. Det nye rommet var ikke rengjort og klager krevde at dette ble gjort. Det var veldig kloakklukt i rommet og dette førte til at to av dem ble syke med hodepine, kvalme og diaré. De fikk nok en gang byttet rom og krevde rengjøring enda en gang, men ingenting ble gjort. I resepsjon/lobby var det også dårlig rengjort. Det samme gjaldt i ganger og i heis. Klager viser til bilder.

De ble innsjekket med Comfort Class og klager antok at dette var for fire personer. De fikk ikke fylt opp minibar før på torsdag 25.09. De ble lovet kompensasjon for fire personer, men minibaren ble bare fylt opp for to personer.

Når det gjaldt håndklær, badekåpe og tøfler var det hele tiden for to personer, og de to siste fikk det ikke før på onsdag 24.09.

Klager både ringte og sendte e-poster til Nazar Nordic flere ganger under oppholdet, men fikk ikke svar. Nazars guider på hotellet kunne heller ikke hjelpe dem, for de måtte ha svar fra

hovedkontoret i Malmø. Klager finner det svært lite kundevennlig at Nazars hovedkontor og guidene på reisemålet, hele tiden skjøv problemene over på hverandre. Klager brukte en hel uke på dette og fikk ikke kontakt slik at de kunne få hjelp.

Ved hjemreisen ønsket klager hjelp til å bestille taxi til flyplassen da en i reisefølget har en muskelsykdom og de ønsket å slippe å stå i kø på flyplassen. Heller ikke dette klarte guidene å ordne, så de endte med å ta bussen med resten av gjestene.

Klager aksepterer ikke den tilbudte kompensasjon fra Nazar Nordic. De ønsker ikke å reise med Nazar igjen. Klager krever full refusjon av reisens pris og erstatning for sine utgifter til bruk av telefon og data for å reklamere på forholdene.

Nazar Nordic har i det vesentlige anført:

Nazar Nordic viser til sine rapporter fra reisemålet og i henhold til disse har klager fått alt det de har bestilt. Nazar Nordic har gjort alt de kan for å hjelpe og forklare misnøyepunkter for klager mens de var i Tyrkia. De flyttet klager og hennes reisefølge til nye rom uten kostnad og ga dem Comfort Class uten kostnad.

Klager hevder at rommet de hadde bestilt var for trangt. Nazar Nordic valgte å kostnadsfritt oppgradere dem til større rom. Da de ikke var fornøyd med rengjøringen i det nye rommet, fikk de bytte til ytterligere et annet rom. Heller ikke der var de fornøyd til tross for daglig renhold. De fikk Comfort Class for fire personer flere dager til tross for at de kun hadde betalt for to personer. Nazar Nordic har svart på alle henvendelser til hovedkontoret og guidene har vært i kontakt med dem ved flere anledninger. De har behandlet klagen som klager sendte dem etter hjemreisen så fort de har hatt mulighet til dette og svart klager etter 10 dager.

Nazar Nordic beklager at klager ikke var fornøyd med rengjøringen. Ettersom klager var misfornøyd med rengjøringen i 6 dager har de valgt å kompensere klager med kr 2.000 i reisegavekort til klagers neste reise. Hvis klager ikke ønsker dette kan klager velge å få kontant kr 1.000. Nazar Nordic anser at dette er en rimelig kompensasjon og avslår klagers krav om å få hele reisens pris tilbakebetalt.

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.

Reklamasjonsnemnda har gått igjennom sakens dokumenter. Så vidt nemnda kan se av fakturaen har klageren bestilt og betalt for en familiesuite med balkong og to comfort class tillegg. Comfort class for to personer er betalt med kr 1.600. Når det gjelder familiesuiten, står det beskrevet i arrangørens presentasjon av hotellet at det ene rommet har en dobbeltseng eller to enkeltsenger og at det andre rommet har to utfellbare lenestoler. Det står videre at rommene med balkong er møblert med to stoler og et bord på balkongen.

Arrangøren har videre opplyst at reisen for fire personer ble bestilt i to omganger, nemlig 19. august og 18. september. Da reisen for de to siste personene ble bestilt var et ikke flere komfortpakker tilgjengelig. Dette fikk den som bestilte de to siste reisene beskjed om. Som nevnt ovenfor er det heller ikke betalt for flere enn to komfortpakker.

Så vidt nemnda kan se har klageren i utgangspunktet fått det hun har betalt for.

Etter flere klager og kontakt med guidene ble klageren og hennes reisefølge gratis oppgradert til deluxesuite som en oppmerksomhet fordi det i første omgang ble oppgitt feil pris for oppgraderingen. Hotellet var videre ikke vant til å administrere komfortpakker til bare to av fire gjester på samme rom. Av den grunn ble det, i følge arrangøren, enkelte dager gitt comfort class til alle fire reisende.

Det er klaget på renholdet. Klagen førte til at klageren og reisefølget ble flyttet til tre forskjellige rom. Klageren var ikke tilfreds med noen av rommene og har tatt diverse bilder. Arrangøren har på sin side forklart hvordan renholdsrutinene fungerer og anfører at disse er fulgt.

Det er vanskelig for nemnda å ta standpunkt til kvaliteten på renholdet ut fra de fremlagte bildene. Det fremgår at arrangørens beskrivelse av rommene at deluxesuitene ikke er renovert i de senere år. De fremstår da antagelig som mer slitt enn familierommene som alle er renovert i 2013/2014.

Nemnda legger til grunn at renholdet i Tyrkia generelt er relativt enkelt. Ut fra rutinebeskrivelsen rengjøres ikke rommene dagen etter ankomst og heller ikke på mandager.

Rengjøringspersonalet er ikke tilgjengelig fra ettermiddag/kveld søndag og frem til tirsdag morgen. Slik nemnda ser det er det en uheldig praksis at det ikke finnes et rengjøringsteam i beredskap på et så stort hotell. Hvis et rom først er mangelfullt renholdt, må gjester som ankommer f.eks. på søndag ettermiddag bo i et ikke rengjort/mangelfullt rengjort rom frem til tirsdag. Det er neppe tilfredsstillende for gjester som har kjøpt en ukesreise.

Mangelfullt renhold utgjør en mangel ved pakkereisen. Klageren har beskrevet funn av tepose under sengen og fettflekker og kosmetikkflekker på badet og baderomsutstyret. Mangelen ble forsøkt avhjulpet på reisemålet ved at klageren og hennes reisefølge ble gratis oppgradert til et rom hvor døgnprisen i utgangspunktet var kr 550 høyere enn den innkvarteringen de hadde betalt for. I tillegg har arrangøren tilbudt et kontantbeløp på kr 1.000. Nemndas flertall, lederen og bransjerepresentantene, finner at dette samlet utgjør et passende prisavslag for det mangelfulle renholdet.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentantene, er etter en totalvurdering kommet til at prisavslaget bør settes høyere. Som begrunnelse vises til at det dårlige renholdet på hotellet preget flere dager av ukesoppholdet for klager med reisefølge, i tillegg til at det for dem innebar en åpenbar ulempe å måtte skifte rom to ganger pga. dårlig renhold. Prisavslaget bør etter mindretallets mening settes til 10 % av reisens pris, rundet ned til kr 2.400.

En samlet nemnd har for øvrig merket seg de problemene klageren anfører å ha hatt i forbindelse med bestilling av taxi. Arrangøren anfører på sin side at det sto ledige taxier utenfor resepsjonsområdet, og at grunnen til at privat transfer ikke ble bestilt av guiden, var

at klageren ønsket at arrangøren skulle betale for dette. Hva som er riktig fremstilling finner nemnda at det er vanskelig å ta standpunkt til.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt noe prisavslag ut over de kr 1.000 i kontanter som arrangøren har tilbudt.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, Svein Erik Søgård; Detur Norway 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.