

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandard som ikke var som forventet.

### Dato

14.11.2018

### Saksnummer

2018-02553

### Tjenesteytere

Nazar Nordic AB

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for fire voksne og to barn på tre og syv år med innkvartering i en familie connection med all inclusive på Pegasos Royal, Incekum, Antalya, Tyrkia, i perioden 30.06.2018 - 14.07.2018. Totalpris kr. 62.800.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Manglende aircondition
- Manglende rengjøring
- All inclusive
- Reiselederservice
- Hotell
- Internett

Det var kakerlakker på kjøkkenet, i klagers rom og i restauranten.

Rommet var ikke rent, og første gangen klager ba betjeningen om å vaske det skikkelig, dro de en skitten mopp rundt på gulvet. Kakerlakken klager ba dem vaske bort, lå igjen. Andre gangen klager ba om at det ble vasket, fylte de sengen med all slags busker utenfra, slik at hele sengen og rommet var fullt av insekter.

Vegger, dører, spiseområder, bestikk, kjøkkenområdet, toaletter mm. var alt fra lite rent til skittent. Heis, bilder, skilt, anvisninger, lekeland, barneområdet, lamper, utelys mm. var dårlig vedlikeholdt, og mye manglet/virket ikke. Vinduene over bassenget innendørs var så skitne/i så dårlig stand at ikke noe sollys slapp gjennom. Dette bassenget var følgelig iskaldt.

To av de voksne ble matforgiftet.

Klagers datter fikk infeksjon grunnet manglende renhold i bassenget. Bassenget var skittent og legen på hotellet ga dem råd om at de ikke burde bade i bassenget. Dette ble stengt neste dag.

Maten var kald og av dårlig kvalitet.

Aircondition virket nesten ikke under hele oppholdet, og hverken hotellet eller Nazar virket interessert i å hjelpe klager med dette. Hver morgen våknet barna opp varme og med hodeverk.

I hotellets underetasje luktet det mugg og ingen av gjestene benyttet bowlinganlegget.

Klager føler seg lurt av Nazars hotellbeskrivelse på Internet og mener hotellet ikke tilsvare Nazars 5 stjerner.

Klager krever reisens pris refundert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Pegasos Royal hotell har en offisiell klassifisering på 5 stjerner og Nazars egen klassifisering er også 5 N. Pegasos Royal er ett av Nazars mest populære hotell for barnefamilier i Tyrkia. Nazar har hatt hotellet i sitt program i mange år og det skårer høyt når det gjelder kundetilfredshet.

Selv om Nazar ikke kan se at det foreligger mangler ved bostedet, fikk klager fri comfort class på hotellet. Dette er en pakkeløsning som skal gi ekstra fordeler i løpet av ferien, bl.a. à la carte frokost, reserverte solsenger på stranden, fylt minibar, rabatt i SPA avdelingen, bassenghåndklær på rommet ved ankomst, gratis internett og sen utsjekking på hjemreisedagen dersom flyet har sen avgang.

Når det gjelder internett viser Nazar til sine nettsider hvor det fremgår at kvaliteten på Internett ofte er av en dårligere kvalitet enn i Skandinavia både når det gjelder hastighet og oppkobling. Brudd kan også forekomme.

Av hotellet fikk klager tilbud om å spise i en av hotellets tre hovedrestauranter som ligger i det samme hotellområdet. Pegasos Planet består av de tre hotellene - Pegasos Royal, Pegasos Resort og Pegasos Club. Vanligvis ønsker hotellet at man spiser sine hovedmåltider i hovedrestauranten der man bor.

Klager har kun hatt kontakt med hotellet den andre uken av ferien og Nazar har derfor ikke hatt mulighet til å bistå klager denne perioden.

Nazar har først tilbudt klager et reisegavekort på totalt kr. 3.000 og senere beløpet utbetalt til konto, men klager har ikke akseptert tilbudet.

Nazar kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Nazar Nordic AB.

### **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.

Nemnda har gjennomgått sakens dokumenter. Når det gjelder hvilke elementer det klages over, viser nemnda til klagerens detaljerte gjennomgang.

Nemnda finner saken bevismessig vanskelig. Det er svært stor avstand mellom partenes beskrivelse av hotellet. Det er imidlertid vist til andre operatørers klassifisering, og med det som underlag finner nemnda det vanskelig å legge til grunn at hotellet hadde standard som et to-stjerners hotell, slik klageren påstår. Klageren har ifølge egne opplysninger reist mange ganger i Tyrkia. Nemnda går da ut fra at han er kjent med at det er vanskelig å sammenligne hotellers klassifisering. Operatørene inkluderer i tillegg til hotellfasilitetene også infrastruktur, beliggenhet etc. når klassifisering foretas. Det finnes ingen internasjonal standard for hotellklassifisering. Ofte gjøres denne av lokale turistmyndigheter.

Det er vist til dårlig renhold og vedlagt bilder av kakerlakker. Småkryp på rommene er vanlig i syden, og er i utgangspunktet ikke et uttrykk for dårlig renhold, men kan selvsagt være det. Det er klageren som har valgt ut hvilke bilder som er medsendt saken til nemnda. Det er opplyst at han har tatt mer enn 100 bilder og filmer. Dette kan selvsagt ikke sendes inn i sin helhet da det ville sprengte rammene for nemndas saksbehandling. Det er avbildet døde kakerlakker på tre av bildene.

Det hadde imidlertid etter nemndas syn vært mer relevant å ta bilde av og å vedlegge saken bilder av krokene på rommet, sengetøyet, under sengen og på badet, spesielt dusjområdet, etc. hvis dårlig renhold skal dokumenteres. Likeledes av alle småkrypene som fulgte med blomsterdekorasjonen.

For restaurantenes del ville det ha vært relevant å ta bilde av enkelte av de elementene som er påpekt, renhold, flere retter servert på en tallerken etc.

Likeledes burde saken ha vært vedlagt et bilde som dokumentasjon på at bassenget var så skittent som anført, for da burde det ha vært stengt. Vanlig er det også å vedlegge legeerklæringer som dokumentasjon for sykdom. De fleste reisende innhenter slike da legeutgifter ofte dekkes av reiseforsikringen.

Bildene viser etter nemndas syn at aircondition-anlegget ikke er effektivt og at bowlingrommet er ubrukelig.

Klagen viser også at det var mangler ved reiselederservicen på hotellet. Nazar har gjort et poeng av at klageren etter den første uken kun forholdt seg til hotellet. Det er forståelig når det etter nemndas syn fremgår at daglig kontakt den første uken ikke førte til noen endring og at de han fikk kontakt med ikke fulgte opp klagen.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at det som ble levert led av mangler, og anbefaler at klageren gis et prisavslag på 30 % av reisens pris, avrundet til kr. 18.850.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 30 % av reisens pris, avrundet til kr. 18.850.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)