

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage på hotellstandard m.m. i Belek, Tyrkia.

Dato

03.05.2012

Saksnummer

269/11

Tjenesteyter

Nazar Nordic AB

Klager: X

Turarrangør: Nazar Nordic AB

Antall reisende: 4

Reisens pris: kr 26.710

Saken gjelder:

Saken gjelder klage på hotellstandard m.m. i Belek, Tyrkia.

Klager har anført følgende punkter:

- * Ved ankomst var det ingen barneseng på rommet. Første natt måtte de ligge tre sammen.
- * Kjøkken var uten kjøkkenutstyr. De gjorde hotellet og Nazar oppmerksom på dette, men det ble ordnet først på slutten av dag 3 og det utstyret de fikk var skittent.
- * Renholdet var ikke tilfredsstillende - verken på rommet, i badebassenget eller i restauranten.
- * Personalets engelskkunnskaper var ikke tilfredsstillende.
- * Det var dårlig resepsjonsservice.
- * Maten var for dårlig for et 5* hotell.
- * Markedet på stedet var useriøst.
- * Det var varmt vann i springen bare om kvelden.
- * Det var fuktighet i veggen på soverommet.
- * Lekeplassen for barna kunne ofte ikke brukes pga vannspredere.
- * Flyselskapet ga dårlig informasjon.

Totalt sett var dette ikke et 5* hotell, men et 3*.

Nazar Nordic har anført:

* Det var ikke bestilt og ikke garantert noen barneseng.

* Det beklages at kjøkkenutstyr ikke var på plass før 3. feriedag.

* På dette hotellet er ordningen at gjestene selv ordner med rengjøring av rommet så lenge de ikke ber om at det blir gjort.

Det er beklagelig at det ikke er blitt informert om dette, men guiden var til stede og de kunne ha tatt opp forholdet med ham. Rengjøring av basseng og på restaurant er i henhold til strenge rutiner.

* Når det gjelder maten og den alminnelige standarden på hotellet, vises det til beskrivelsen på hjemmesiden. Der fremgår det at kategorisering av hotellet som femstjerners er ut fra standarden på villaene, og at hotellet ikke kan sammenlignes med de andre femstjerners når det gjelder fasiliteter. All-inclusive-programmet tilsvarer mellom tre-og firestjerners standard. Hotellets generelle standard tilsvarer den informasjon Nazar har gitt på hjemmesider og kataloger. Den eneste reelle feil var manglende kjøkkenutstyr de første tre dagene. Nazar har for dette tilbudt kr.2.000,- som rabatt på ny reise eller kr.1.000,- kontant.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen - pakkereiseloven § 6-1. Mangler gir grunnlag for prisavslag hvis de ikke avhjelpes innen rimelig tid.

Det klagepunkt som ble tatt opp med Nazar i dette tilfelle, var manglende kjøkkenutstyr. Dette ble avhjulpet på dag 3.

De øvrige klagepunkter ble ikke tatt opp med Nazars representant før kort tid før hjemreisen. Nazar fikk dermed ikke anledning til å avhjelpe det i den utstrekning det kunne sies å foreligge mangler i forhold til avtalen.

Flere av klagepunktene kan for øvrig neppe betraktes som mangler i forhold til avtalen.

Reklamasjonsnemndas konklusjon er at det ikke er grunnlag for noen kompensasjon utover det som er tilbudt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis annen kompensasjon enn et prisavslag på kr.1.000,- - eventuelt en rabatt på kr.2.000,- ved ny reise.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge AS, Vigdis Fiske Amisol AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.