

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandard som ikke var som forventet.

Dato

14.11.2018

Saksnummer

2018-02313

Tjenesteytere

Nazar Nordic AB

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for fire personer med innkvartering i et familierom med havutsikt, Comfort Class på hotellet og all inclusive på Pegasos Royal, Incekum, Antalya, Tyrkia, i perioden 04.07.2018 - 18.07.2018. Totalpris kr. 42.000.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Feil type rom/leilighet
- Manglende aircondition
- Støy
- Balkong/markterrasse
- Internett

Dårlig aircondition, mini balkonger, spesielt i det nye rommet klageren fikk. Høy støy i ganger, lytt inn på rom fra gang til å være 5-stjerners hotell. Klager forventet aircondition i begge sovedeler når de lukket skyvedørene. Klagers mann snorker og det er en av grunnene til at klageren valgte rom med mulighet til å lukke dørene. Da det den siste uken ble varmere og mer klamt, valgte de å kontakte guidene for å skifte rom. Dette ble ordnet på dagen, men det ble mye uro med å bytte rom, noe klager mener skulle vært unødvendig på et 5-stjerners hotell.

Comfort class pakken klager bestilte ekstra og som kostet kr. 4.000 svarte ikke til klage forventninger.

Internett var dårlig. Klager ga beskjed, men forholdene ble ikke bedre.

Solsenger som var reservert lå langt fra klagers hotell der de skulle spise lunsj fra 12.30 - 14.30 og det ble langt å gå frem og tilbake for å spise. De måtte også pakke ned saker og ting når de skulle spise lunsj.

Klageren trodde komfort class skulle være en praktisk ordning, men det var langt å gå til isdisken for barna. Klageren informerte guidene om at personalet på spaavdelingen var ubehagelige, så det var ikke aktuelt å benytte dette tilbudet der de ville ha fått 20% avslag med komfort class.

Beachbar på stranda var dårlig og trist til å tilhøre et 5-stjerners hotell. Glassene var ikke av plast, men av papp og isopor. Drikken ble ikke god i glass av isopor.

På de reserverte solsengene lå det også andre som ikke hadde betalt for å ligge der, og det var bare et fåtall av personalet som viste dem vekk.

Klager krever refusjon av tillegget for komfort pakken med kr. 4.000 og kompensasjon fordi de måtte bytte rom og kontakte guidene så ofte.

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.

Klager fikk flytte til en familiesuite dagen etter at guidene ble informert om at den sentralstyrte luftkondisjoneringen ikke hadde kjølt ned rommet tilstrekkelig når de stengte skyvedøren mellom soveplassene.

Rommenes balkonger kan variere i størrelse, avhengig av hvor rommet er plassert på hotellet. Det skal være plass til minst to stoler og ett bord på alle balkongene.

I og med at Pegasos Royal er ett av Nazars mest populære familiehotell med mange barnefamilier, kan det forekomme en del støy og lyd i korridorene. Dette er helt vanlig på familiehotell.

Pegasos Royal deler sitt uteområde med både Pegasos Resort og Pegasos Club. Gjester som bor på ett av disse tre hotellene har alle tilgang til hotellenes fasiliteter og det er derfor umulig å bo nær alle barer, restauranter, basseng og spesielle steder på stranden.

Solsengene for gjester som har betalt for komfort class står i et strandområde foran Pegasos Resort som ligger i midten av de tre hotellene. Det er vanskelig å forhindre 100% at andre gjester på hotellet legger seg på disse solsengene. Klager har tatt dette opp med Nazars guider som igjen har kontaktet hotellet. De har satt inn en ekstra person på

stranden for å holde bedre oversikt og for og kunne gi beskjed til andre gjester som ikke har betalt ekstra for comfort class.

Tydelig informasjon om hva som inngår i comfort class fremgår av Nazars nettsider. Det loves ikke nærhet til alt, derimot er det en pakkelsegning som skal gi ekstra fordeler i løpet av ferien, bl.a. à la carte frokost, fylt minibar, bassenghåndklær på rommet ved ankomst, fem kostnadsfrie internetttilganger samtidig og sen utsjekking på hjemreisedagen dersom flyet har sen avgang.

Nazar viser 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.

Pegasos Royal er ett av Nazars mest populære hotell for barnefamilier i Tyrkia. Nazar har hatt hotellet i sitt program i 10 år og det skårer 4.3 av 5 når det gjelder kundetilfredshet.

Til tross for at reisen ikke var mangelfull, har Nazar tilbudt klager et reisegavekort på totalt kr. 1.000. Dette kan endres til en kontant utbetaling på kr. 1.000 dersom klager ønsker det.

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. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet.

Det fremgår av klagen at klageren tok opp problemet med dårlig kapasitet på aircondition med den stedlige guiden, og at familien fikk bytte rom dagen etter at klagen ble fremsatt. Den nye rommet representerte en oppgradering og hadde bedre fungerende aircondition. Nemnda kan ikke se at det forhold at kapasiteten på et luftkondisjoneringsanlegg går ned når man lukker døren mellom to sovealkover kan karakteriseres som en mangel. Nemnda kan følgelig heller ikke se at det forhold at klageren byttet rom etter anmodning om dette kan føre til prisavslag.

Alle turoperatører tar forbehold om at internetthastigheten er lavere i sydlige land enn det man er vant med fra Norden. Dette kan derfor ikke anses som en mangel.

Hva som kan forventes av støy på et 5-stjerners hotell er avhengig av hvilket klientell hotellet retter seg mot. I dette tilfellet var det et barnevennlig familiehotell, og da er det etter nemndas syn å forvente at det høres når barn løper i gangene etc.

Når det gjelder komfortpakken fremgår det av arrangørens nettsider hva denne inneholder. Så vidt nemnda kan forstå fikk klageren det som ble lovet, men var misfornøyd med at det var lang avstand mellom spisesalen og det stedet solsengene var lokalisert. Videre ble senger opptatt av gjester som ikke hadde betalt. Ikke alle ansatte var like flinke til å rydde opp i dette. Klageren var også misfornøyd med at det ikke var plastkrus i strandbaren.

De spa-ansatte var etter klagerens syn uhøflige. Det skulle det ikke ha forekommet på et 5-stjerners hotell. Balkongene var små.

Nemnda har vurdert de forskjellige klagepunktene, men kan etter en samlet vurdering ikke se at de forskjellige avvikene som er påberopt når opp til den relevansterskel loven forutsetter for å konstatere at det foreligger mangler ved det som ble levert.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet. Nemnda registrerer at klageren er tilbudt en kontantutbetaling på kr. 1.000.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det gis prisavslag i dette tilfellet.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)