

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om dekning av båttransport, buss og nye flybilletter da hotellet på Rhodos ikke svarte til forventningene og klager reiste til Tyrkia.

Dato

15.12.2022

Saksnummer

2022-02416

Tjenesteytere

Nazar Nordic AB

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og ett barn med innkvartering i et dobbeltrom deluxe med all inclusive på Hotel Filerimos Village, Ialysos, Rhodos, i perioden 16.07.2022 - 30.07.2022. Totalpris 40 617 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Manglende aircondition
- Manglende rengjøring
- Hotell
- Internett

Den første natten måtte klager tilbringe i et skittent rom. Ved ankomst hotellet så klager at rommet ikke var vasket. Klager tok kontakt med resepsjonen, men rommet ble ikke vasket før dagen etter ankomst. Klager la det skitne putetrekket på gulvet, men dette ble lagt tilbake neste dag.

Aircondition virket ikke, noe de også ga beskjed om, både til Nazar og resepsjonen, uten at anlegget ble reparert.

Det var mugg i badekaret og i dusjen. Badet hadde ingen vifte. Det var mygg på rommet og blodflekker over alt. Klager ga beskjed til Nazar og resepsjonen om dette. De skulle komme og spraye, men det skjedde ikke. Klager fant også noen kakerlakker på rommet.

Det var ingen WIFI. Klager forsøkte over hele hotellområdet og på rommet. Selv på natten var det ingen internettilgang.

Klager fikk ikke vann i minibaren.

Klager har anført at hele hotellet var skittent, bassenget var så skittent at de ikke kunne se bunnen på 1 meters dybde i barnebassenget. Rengjøringen i restaurantområdet var under enhver kritikk, som regel var det ingen rene tallerkener å finne. Anti-bac dispenserne som var plassert ut rundt omkring, var tomme. Rundt scene og underholdningsområdet var det en forferdelig kloakkstank.

Klager gav beskjed og klaget allerede første dag om at de måtte få bytte rom, pga. problemene med rommet. Dette var ikke mulig pga. at hotell var fullbooket. Neste dag ga de Nazar beskjed om at de ikke fant standarden på hotellet akseptabel og at de ønsket å bytte hotell. Klager skriver at de klaget på alle manglene, men Nazar kunne hverken hjelpe klager med å bytte rom, eller bytte hotell på Rhodos pga. at hotellene fullbooket. Klager skriver at lite ble gjort den 17.07.2022, annet enn å si at de skulle sjekke det. Klager skriver at han sikkert har snakket med Nazar 15 ganger på telefon de 3 - 4 dagene de bodde på Hotel Filerimos Village.

Tirsdag 19.07.2022 reiste klager til Tyrkia uten at Nazar hadde funnet et hotell da de ikke kunne bo der lenger, og uten penger til et nytt hotell, tok klager turen til familie i Tyrkia. Mens klager var på båten ringte Nazar og ga beskjed om at klager kunne bo på Pegasos Club Incekum. Resten av ferien på Pegasos Club var veldig bra, bortsett fra at det tok litt tid før de fikk sjekket inn. Begge hotellene var 4 stjerner hotell med all inclusive, men forskjellen var som natt og dag i forskjell på standard. Klager ber Nazar tar en ny vurdering av Filerimos Village, da dette ikke på noen som helst måte er et 4 stjernes hotell.

Klager sørget for fly fra Tyrkia til Stavanger, noe de ønsker at Nazar skal dekke, i tillegg til ferjen fra Rhodos til Marmaris og bussturen til Antalya.

Klager krever at Nazar dekker de ekstra utgiftene klager fikk i forbindelse med bytte av hotell og hjemreise:

Ferje Rhodos - Marmaris: 1 365 kroner.

Buss Marmaris - Alanya: 567 kroner.

Fly Antalya - Stavanger: 8 455 kroner.

Klager har kommentert Nazars tilsvare da de ikke er enig med Nazar sin fremstilling av saken. Klager skriver at de klaget på alle problemene på stedet. Ikke bare de tre problemene som Nazar beskriver, men at ingenting ble gjort. Rommet hadde fortsatt ikke aircondition som fungerte da klager reiste. Veggene var fortsatt fulle av døde mygg og rommet var skittent. Fordi Nazar verken kunne sørge for et nytt rom eller nytt hotell, mener klager at de kun fikk et valg; nemlig å gjøre det det beste ut av ferien og heller klage når de kom hjem. Klager ønsket ikke å oppholde seg 14 dager på et forferdelig hotell, så derfor forlot de stedet. Klager takker Nazar for at de klarte å finne et annet hotell til familien selv om dette var i et helt annet land. Klager synes likevel at Nazar skal dekke reiseutgiftene de hadde for å komme seg til hotellet i Tyrkia og den nye hjemreisen. Det var mellom 700 - 800 km med buss og ferje før klager kom seg til

hotellet i Tyrkia. Klager mener Nazar fremstiller det som om dette var noe klager ønsket, men et opphold i Tyrkia det var bedre enn det boalternativet de fikk tildelt på Rhodos.

Klagers krav: Totalt 10 387 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

To timer etter ankomst, tok klager kontakt med Nazars guider og informerte om at de ikke var tilfredse med renholdet på rommet og at aircondition hadde en merkelig lyd. Guidene tok direkte kontakt med hotellet som sendte en person til rommet for å sjekke luftkondisjoneringsanlegget. Allerede samme dag som klager ankom, spurte de om romsbytte, men hotellet var fullt.

Dagen etter ankomst, søndag den 17.07.2022, tok klager igjen kontakt med Nazars representanter og fortalte at det ikke var blitt utført renhold og at de hadde mygg på rommet. Klager ønsket å bytte hotell, noe Nazar skulle sjekke var mulig, men at klager først ville få svar neste dag. Mandag 18. juli fikk klager beskjed om at alle Nazars hoteller på Rhodos var fullbooket da det var midt i høysesongen.

I løpet av klagers opphold på Filerimos Village ble Nazars representanter informerte om at sengene ikke var rene og at internett tilkoblingen var dårlig.

Når det gjelder internett, viser Nazar til sine nettsider hvor følgende fremgår:

"Internettoppkobling på hotellene

Under respektive hotell oppgir Nazar informasjon om hotellenes internettmuligheter, slik som trådløs oppkobling eller ei; tilgjengelighet på hotellets område samt om det i det hele tatt fins internett på hotellet. Denne informasjonen er veiledende og kan bli endret uten Nazars kjennskap. For deg som reiser til et hotell som er oppgitt med internettoppkobling, er det lurt å tenke på at hastighet og stabilitet sjelden lever opp til norsk standard. Kortere eller lengre brudd i forbindelsen er vanlig."

Nazar har anført at det under hotellbeskrivelsen av Filerimos Village fremgår det at oppkobling og hastighet på WIFI kan variere beroende på antall brukere.

Nazar har anført at deres representanter på plass ikke ble informert om skitne basseng, mugg på badet, blodflekker og kakerlakker. De fikk følgelig ikke anledning til å avhjelp ved å inspisere rommet og bassenget sammen med klager. Det vil imidlertid alltid finnes småkryp som mygg og kakerlakker på reisemålene i sydligere strøk, noe Nazar også informerer om på sine nettsider.

Klager valgte selv å sjekke ut av hotellet etter tre netter og reiste til Tyrkia. Nazars ansvarlige på plass ga klager beskjed om at de skulle undersøke om det var mulig å fremskaffe innkvartering i Tyrkia. Klager var imidlertid innforstått med at han selv måtte dekke transportkostnadene til Tyrkia og flybilletter hjem fra Antalya/Tyrkia. Nazar har

anført at de har hatt rundt 80 bestillinger på Filerimos Village per uke den perioden klager befant seg på reisemålet og det er ingen av bestillingene som har flyttet til et annet hotell, verken på Rhodos eller til Tyrkia på grunn av mangler ved hotellet.

På grunn av klagers misnøye, har Nazar tilbudt klager et prisavslag for de tre første nettene på Filerimos, 2 500 kroner som tilsvarer 30 % av hotelldelen av pakkereisen som kostet totalt 38 810 kroner. Nazar valgte også å dekke ombookingskostnadene til Pegasos Club som var et dyrere alternativ enn Filerimos Village. Dette beløpet tilsvarte ca. 5 000 kroner.

I tillegg har Nazar tilbudt en rabatt som kan benyttes på neste pakkereise med charterfly til og med 2024 til en verdi av 2 000 kroner. Rabatten ble tilbudt som en goodwill fra Nazars side.

Nazar kan ikke se at det foreligger grunnlag for å dekke klagers merutgifter ved å bytte reisemål fra Rhodos til Alanya, Tyrkia.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Nazar Nordic AB.

Nemnda bemerkar

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og ett barn med innkvartering i et dobbeltrom deluxe med all inclusive på Hotel Filerimos Village, Ialysos, Rhodos, i perioden 16.07.2022 - 30.07.2022. Totalpris 40 617 kroner.

Reklamasjonen gjelder manglende renhold på hotellet, manglende aircondition, mygg og manglende internett primært. Klager krever at Nazar dekker de ekstra reiseutgiftene klager fikk i forbindelse med bytte av hotell og hjemreise totalt 10 387 kroner.

Nazar har tilbudt klager et prisavslag for de tre første nettene på Filerimos, 2 500 kroner som tilsvarer 30 % av hotelldelen av pakkereisen som kostet totalt 38 810 kroner. Nazar har dekket ombookingskostnadene til Pegasos Club som var et dyrere alternativ enn Filerimos Village. Dette beløpet tilsvarte ca. 5 000 kroner. I tillegg har Nazar tilbudt en rabatt som kan benyttes på neste pakkereise med charterfly til og med 2024 til en verdi av 2 000 kroner.

Nemnda mener at forholdet utgjør en mangel, knyttet til manglende renhold og airconditionanlegg. Dårlig internett og mygg utgjør ikke en mangel. Etter pakkereiseloven § 27, 2 ledd gis den reisende rett til selv å avhjelpe mangelen bl.a. dersom arrangøren ikke avhjelper mangelen. Den reisende vil da kunne få nødvendige utgifter refundert. Etter nemndas vurdering skal da 3 864 kroner for tur/retur med ferje og buss erstattes. Utgifter til flybilletter er ikke å anse som nødvendige utgifter i denne saken. I tillegg kommer 2 500 kroner som Nazar allerede har tilbudt og som tilsvarer 30 % av hotelldelen av pakkereisen som kostet totalt 38 810 kroner. Pakkereisenemnda anbefaler at Nazar utbetaler totalt 6 364 kroner til klager.

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)