

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet manglende rengjøring og standard på hotellet.

### Dato

12.04.2024

### Saksnummer

2023-03782

### Tjenesteytere

Mixx Travel

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer bestilt 27. juli 2023 med innkvartering i et standardrom med All Inclusive på A11Hotel Obaköy 4\*, Oba, Tyrkia i perioden 29.07.2023 - 05.08.2023. Totalpris 17 431 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Reisemålets transport til / fra flyplassen
- Hotellstandarden generelt
- Manglende rengjøring
- All inclusive
- Reiselederservice
- Hotell
- Internett

Klager skriver at de sendte en e-post til Tyrkiareiser allerede første dag etter at de ankom hotellet lørdag ettermiddag, men de fikk ikke tak i Tyrkiareiser før mandag. Klager informerte om hva som møtte de på hotellet de to første timene før de hadde sett på rommet. Andre av gjestene fortalte at rengjøringen på hotellet var dårlig. Klager skrev om sand på gulvene, kloakklukt på toalettet og vond lukt på hotellets felles toaletter.

Klager skriver at de var de i kontakt med guidene så og si hver dag frem til hjemreise dagen.

Den 6. august, dagen etter hjemkomst sendte klager en e-post til Tyrkiareiser hvor de skrev at bussen fra flyplassen var av dårlig standard og at luftkondisjoneringen ikke fungerte. Det luktet vondt på hotellets felles toaletter og bassengområdet var skittent, det var alge/kalk kant rundt bassenget og det var masse steiner og sand i bassenget, farlige hull, ødelagte fliser, en løs flis lå i barnebassenget, mye vann rundt bassenget

som førte til at det var lett å skli, stolene i fellesområdet var ødelagte og renholdet var generelt dårlig.

Klager måtte betale kontant til hotellet for å leie safe. Dolokket var løst og dusjdøren var løsnet fra sporene. Det var sand på gulvet i rommet og aircondition på rommet dryppet som en sil. Klager betalte 100 euro til hotellet for 3 behandlinger med massasje, men disse hjalp ikke mot klagers plager. Maten var generelt dårlig og klager og hennes reisefølge, samt ytterligere en person, ble syke. De endte opp med å gå utenfor hotellet for å spise på kveldene da hotellets mat var uspiselig og dårlig stekt. Hotellet var uten pepsi light i over ett døgn. Klager fikk aldri servert kaldt vann da det alltid var lunkent.

Klager har sendt bilder til nemnda og skriver at bildene viser at hotellet var skittent hele uken. Klager snakket med guidene på hotellet 4 eller 5 ganger.

Klager er ikke fornøyd med tilbudet om prisavslag på 2 743 kroner og krever et høyere prisavslag på bakgrunn av hotellets standard og renhold i forhold til presentasjonen av hotellet på Tyrkiareisers nettsider. Klager skriver at hotellet er fjernet fra Tyrkiareisers sin nettside.

Klagers krav: Et høyere prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Tyrkiareiser gjør oppmerksom på at klager skrev til info@tyrkiareiser.no lørdag den 29.07.2023 kl. 20:23 (8:23 PM). På denne tiden av døgnet er Tyrkiareiser stengt. Telefonnummeret til guidene på reisemålet fremgikk av klagers billett. Tyrkiareiser stiller seg undrende til hvorfor klager ikke ringte til guidene i Tyrkia.

Tyrkiareiser skriver at det er riktig at safe kan leies mot betaling. Når det gjelder internett, fremgikk det på Tyrkiareisers nettside at internett er tilgjengelig i lobbyen og at forbindelsen både er treg og ustabil. Tyrkiareiser var ikke klar over at det var mulig å oppgradere internetthastigheten mot et gebyr. Reisearrangøren har notert seg at hotellet kun godtok kontanter, men Tyrkiareiser har ingen innflytelse på hvilken betalingsmåte hotellet krever av gjestene. Årsaken kan ha vært at hotellets betalingsterminal var ødelagt.

Tyrkiareiser kan ikke se at de kan holdes ansvarlig for at massasjen klager betalte for via hotellet ikke svarte til forventningene.

Sykdom i ferien kan skyldes virus som herjer i området eller at en annen gjest har tatt smitte med hjemmefra. I mange tilfeller skyldes sykdom den forskjellige bakteriefloraen som man uunngåelig konsumerer i form av mat og drikkevarer. Det kan også skyldes

dehydrering, spesielt i høysesongen, overdreven bruk av bassenget, kulde forårsaket av airconditionanlegg eller maten på hotellet eller på restauranter på reisemålet.

Alle hoteller i Tyrkia mottar jevnlig både annonserte og uanmeldte besøk fra tyrkiske helsemyndigheter. Det tas prøver av vannet i bassenget, rettene på buffeen, av utvalgte råvarer på kjøkkenet, vann- og juicebeholdere, isbiter etc. Prøvene sendes til laboratoriet for videre dyrking. Hvis verdiene i prøvene ikke avviker fra normalen, iverksettes ingen ytterligere tiltak. Men er det svingninger i verdiene, så informeres hotellet umiddelbart, og nødvendige tiltak settes i gang. Alle laboratorier er forpliktet til å informere de lokale helsemyndighetene dersom det kan påvises at sykdom kan være direkte relatert til hotellets basseng, mat etc. Likeledes vil reisebyråene som samarbeider med det aktuelle hotellet bli kontaktet. Mixx Travel har ikke mottatt noen rapporter vedrørende A11 Obaköy Hotel. Mixx Travel har heller ikke mottatt henvendelser fra andre gjester som hadde vært syke under oppholdet på hotellet. Dersom klager hadde informert guidene om at de var syke, kunne de umiddelbart ha bedt om rapporter fra hotellet.

Ifølge rapport fra guidene ble de kontaktet 30. juli og 1. august om at det dryppet fra klagers aircondition, toalettsetet var løst og døren til dusjkabinettet var løs. Guidene informerte hotellpersonalet som lovet at hvis disse forholdene ikke kunne fikses umiddelbart, ville de tilby klager å flytte til et annet rom. Guidene var flere ganger i kontakt med hotellet om dette og de forsøkte å kontakte klager flere ganger for å høre om ting var fikset, imidlertid tok ikke klager telefonen og svarte ikke på henvendelsen før den 4. august, dagen før hjemreisen.

Bassenget rengjøres automatisk om natten ved hjelp av bassengets pumpe og filter, og kjemikalier til rengjøring tilsettes. Ødelagte fliser i bassenget kan kun repareres når bassenget er tømt for vann, og dette gjøres derfor når hotellet stenges for vinteren.

Tyrkiareisers guider bekrefter at hotellpersonalet i en periode syntes det var vanskelig å henge med i forhold til renhold ved bassengområdet. Tyrkiareiser har derfor tilbudt klager en kompensasjon på 1 743 kroner som tilsvarer 10 % av reisens totalpris. Videre har klager fått tilbud om 1 000 kroner i kompensasjon for mangler på rommet. Totalt tilbudt prisavslag 2 743 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Tyrkiareiser/Mixx Travel.

### **Nemnda bemerkar**

Klagen gjelder en pakkereise for to personer bestilt 27. juli 2023 med innkvartering i et standardrom med All Inclusive på A11Hotel Obaköy 4\*, Oba, Tyrkia i perioden 29.07.2023 - 05.08.2023. Totalpris 17 431 kroner.

Klagen gjelder manglende rengjøring, slitasje på hotellet mm.

Tyrkiareiser har derfor tilbudt klager en kompensasjon på 1 743 kroner som tilsvarer 10 % av reisens totalpris. Videre har klager fått tilbud om 1 000 kroner i kompensasjon for mangler på rommet. Totalt tilbudt prisavslag 2 743 kroner.

Nemnda mener verken det at safe måtte leies mot betaling, tregt internett, at hotellet kun godtok kontanter, mangelfull massasje på hotellet eller sykdom som oppstod i ferien, er forhold tjenesteyter er ansvarlig for. Derimot mener nemnda drypp fra aircondition, løst toalettsete, ødelagt dør i dusjen, utvendig slitasje og manglende rengjøring rundt bassenget og toalett utgjør et avvik fra avtalen og er en mangel etter pakkereiseloven § 25. Det skal utmåles et prisavslag. Tyrkiareiser har tilbudt klager et prisavslag på 2 743 kroner. Pakkereisenemnda anbefaler at Tyrkiareiser utbetaler et prisavslag på totalt 3 000 kroner til klager og at klager gis delvis medhold.

### **Vedtak**

Klager gis delvis medhold.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)