

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage på hotellstandard, Alanya, Tyrkia.

Dato

26.09.2012

Saksnummer

43/12

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Detur Norway AS

Destinasjon: Tyrkia, Alanya

Antall reisende: 7

Reisens pris: 50.952

Tidspunkt: 260611 - 100711

Saken gjelder:

Saken gjelder klage på hotellstandard, Alanya, Tyrkia.

Klager anfører at de var 2 familier som reiste sammen og hadde uttrykkelig bestilt og fått bekreftet at rommene var ved siden av hverandre. De havnet i hver sin etasje.

Tross gjentatte henvendelser til resepsjonen ble dette ikke ordnet.

Dette skapte store problemer fordi de to familiene hadde barn i flere aldersgrupper.

For øvrig er følgende forhold påberopt:

- * Dårlig service og hygiene i baren.
- * Rommene manglet brannvarsler og informasjon om rømningsvei.

Brannslanger var ikke tilkoblet.

- * Det var a/c bare på ett av rommene.
- * Ingen stol å sitte på og kun lys i taket. Mange lyspærer manglet.
- * Kun 2 plaststoler og et lite bord på ballkongen.
- * Dusjen var ødelagt.

- * Ved ankomst og senere var det dårlig renhold.
- * Det ble sjelden byttet håndklær. Toalettpapir manglet ofte.
- * Alle ble bitt av maur og fuglelopper.
- * Frokost skulle vare til kl. 10.00, men etter kl. 09.30 var det lite mat igjen.

Lunsj og middag var ensformig med lite variasjoner. Tallerkener og glass var skitne. Dette førte til at de ofte spiste annetsteds.

- * Ved bassengområdet var det umulig å legge fra seg noe p g a masse maur.

Det var også skittent der.

- * Familieunderholdningen var vulgær og sexfiksert.
- * Internett virket bare i resepsjonen og med lukket nett som krevde kode.

Allerede den 28. juni ble forholdene tatt opp med guiden som var på hotellet.

Det ble etter hvert holdt et møte med Detur og de mange norske gjestene som var misfornøyde. Dette førte ikke til noe, og de fikk ikke byttet hotell.

De fikk tilbud om dette 2 ganger, men hver gang var rommene solgt da de ga beskjed om at de aksepterte tilbudet. Mesteparten av ferien ble ødelagt og de måtte bruke mange penger til mat og drikke til tross for at de hadde betalt for all inklusive. Klager krever refundert 50% av reisens pris.

Detur har beklaget at de to familiene ikke fikk rom ved siden av hverandre som bestilt og bekreftet. Dette vil Detur kompensere for i sitt tilbud. Detur anfører ellers at klager ikke tok kontakt med deres stedlige representant før 1. juli.

Når det gjelder brannsikkerhet, er dette tatt opp med hotellet.

Problemet med a/c ble ikke tatt opp med Deturs guide.

Det samme gjelder møbelinventaret. Om rengjøring og bytte av laken og håndklær er det redegjort for på nettsiden. Det samme gjelder insekter og dyr.

Når det gjelder tilbudet som ligger i all inklusive, har dette direkte sammenheng med hotellets klassifisering. Internett er ikke gratis, men trådløs internett er uten ekstra kostnad. Dette står i omtalen av hotellet.

Detur opplyser også at etter å ha fått flere klager, hadde de en representant på hotellet hver dag etter 4. juli som inspiserte mat og renhold og var der både ved lunsj og middagstider. Han fant ikke noe å utsette på forholdene.

Etter å ha forhøyet sitt tilbud om kompensasjon flere ganger tilbyr Detur nå kr. 12.565,- i kompensasjon.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, pakkereiseloven § 6-1. Opplysninger i kataloger og på nettet inngår som en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag hvis de ikke avhjelpes innen rimelig tid.

Når det er bekreftet at klagerne skulle få rom ved siden av hverandre, er det en mangel i lovens forstand at de to familiene ble plassert i hver sin etasje.

Også forholdene rundt brannsikkerhet utgjør etter nemndas oppfatning en mangel idet det må kunne forventes at de mest elementære sikkerhetsforanstaltninger er til stede og ikke defekte. Disse forhold er ikke bestridt av Detur.

Når det gjelder tilbudet av mat, er det vanskelig for nemnda å ha noen mening om dette var mer begrenset enn hva som kunne forventes. Hvis bestikk og tallerkener og glass ikke er rengjort skikkelig, utgjør det en mangel.

Detur har ikke kommentert dette og nemnda legger til grunn at det var mangler ved hygienen i restauranten. Dette er bestyrket av det faktum at mange gjester klaget over de samme forhold, og Detur måtte holde et fellesmøte med 40-50 gjester om forholdene. Fotodokumentasjonen viser at også klagerne var til stede på møtet selv om Detur påstår det motsatte. Det må også legges til grunn at klagerne hadde vært i kontakt med Detur før 1. juli som Detur hevder. Allerede 30. juni fikk nemlig klagerne fax med tilbud om hotellbytte. Dette synes å bekrefte klagerens opplysning om at de klaget til Detur allerede den 28. juni etter at deres henvendelse til hotellet ikke førte frem. Mye tyder på at loggføringen til Deturs guide ikke er fullstendig og til dels feilaktig og at logen ikke kan legges til grunn for når klagerne tok problemene opp med Detur.

Reklamasjonsnemnda legger etter dette til grunn at det var en rekke mangler ved reisen i forhold til avtale og forutsetninger og at klagerne tok opp problemene i tide uten at Detur var i stand til å avhjelpe manglene. Etter en helhetsvurdering finner nemnda at klagerne bør ha et prisavslag på kr. 15.000,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr. 15.000,-. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Fiske, Amisol AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Vigdis Fiske, Amisol AS.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.