

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Side, Tyrkia.

Dato

21.05.2013

Saksnummer

258/12

Tjenesteyter

Tyrkiareiser

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Tyrkiareiser

Antall reisende: 4

Reisens pris: kr 48.440,-

Saken gjelder hotellstandard, Side, Tyrkia.

Klager anfører at det var trangt mellom setene på flyet og flymaten var et tørt rundstykke. På rommet var det bare 3 håndklær til 4 personer.

Dette gjentok seg flere ganger under oppholdet. De måtte flere ganger si fra både om håndklær og toalettpapir. I spisesalen var det kamp om plassen hver kveld.

Restauranten på stranden var enda verre. Begge steder var det mangel på bestikk, tallerkener og sitteplasser. Ofte var det ikke nok mat, og rensligheten var slik at de fikk magesyke. Maten var generelt en nedtur med bare masse grytelignende retter med små kyllingbiter. På a la carte restauranten kunne de heller ikke velge fra en meny. Resultatet ble at de tok taxi til Side for å slippe å spise på hotellet.

Solstoler var aldri ledige. Klager tok dette opp med reiseleder, men det ble ikke bedre. Informasjonen de fikk på forhånd - om maten og at det var rikelig med solstoler rundt et vakkert bassengområde - stemte ikke med virkeligheten.

Klager mener det burde ha vært opplyst at hotellet ble brukt av tyske og russiske gjester og at alt foregikk på deres premisser. Noe 5* hotell var ikke dette - de betalte for noe de ikke fikk.

Tyrkiareiser anfører at hotellet er markedsført med 4*, noe de mener er en riktig klassifisering. De antar at klagers misnøye beror på den offisielle klassifiseringen. Solsenger er et tilbakevendende problem - antallet er basert på at ikke alle gjester er

ved bassenget samtidig. På de fleste hoteller blir det køer i matsalen når det er fullt. Hotellet her er kjent for god mat. På et internasjonalt hotell som dette vil det være mange tyske og russiske gjester og aktivitetene vil bære preg av det.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at kunden har meldt fra om det.

Det er ikke mulig for nemnda å ta standpunkt til kvaliteten på maten eller om service etc. i restauranten var slik at det utgjorde en mangel ved reisen i pakkereiselovens forstand. Det må imidlertid legges til grunn at hotellet ikke er markedsført som et 5* hotell med de noe mer «luksuspregede» innslag som da kan forventes også når det gjelder standarden på all inklusive.

Når det er bestilt opphold for 4 personer, er det en selvfølge at det til enhver tid er håndklær for 4 personer. At det ved en feil kan forekomme at det bare blir utlevert 3 håndklær, er noe en gjest må være forberedt på, men hvis det blir regelen snarere enn unntaket, foreligger det en mangel ved reisen, som kunden må ta opp med turarrangørens representant på stedet. I dette tilfelle ble det ikke tatt opp før 3 dager før hjemreisen og Tyrkiareisers representant tok da forholdet opp med resepsjonen.

At det er mange tyske og russiske gjester på et hotell kan heller ikke anses som en mangel ved reisen.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.