

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Tyrkia, Kemer, hotell Palmariva Club Gül Resort, 6. - 20. juli 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet lav standard, slitte rom, dårlig all inclusive m.v.

### Dato

..

### Saksnummer

186/10

### Tjenesteyter

Star Tour As

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Star Tour As**

**Antall reisende: 5**

**Reisens pris: kr.40 000**

### Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Kemer, hotell Palmariva Club Gül Resort, 6. - 20. juli 2010.

Krav om refusjon av reisens pris grunnet lav standard, slitte rom, dårlig all inclusive m.v.

### Klagerne har i det vesentlige anført:

Palmariva Club Gül Resort er presentert som et fire stjerners all inclusive hotell.

Hotellet er ifølge presentasjonen lite og koselig og har de fasiliteter som klagerne ønsket.

Klagerne ankom hotellet om natten. Airconditionen var ikke skrudd på rommet.

Klagerne fikk senere vite at airconditionen ble skrudd av om natten for å spare strøm.

Minibaren var tom.

Rommet bar preg av dårlig vedlikehold og det var skittent. Det var stort sett ikke varmt vann etter kl 17.00.

Spisesalen viste seg å være i et annet hotell ca 150 unna. For å komme dit måtte man gå gjennom to mørke og skitne tunneler. Spisesalen var overfylt og mattilbudet svært begrenset. Passet ikke for skandinaviske familier.

Barserveringen fungerte heller ikke.

Underholdningen var på russisk. Det var vanskelig å kommunisere med hotellets ansatte på engelsk.

Klagerne fikk i løpet av oppholdet informasjon om at Star Tour hadde nedklassifisert hotellet til tre stjerner. Klagerne hadde ikke fått informasjon om dette.

Klagerne er kjent med at Fritidsresor har gitt sine reisende 40 % anslag.

Ferien ble ødelagt. Klagerne krever refundert hele reisens pris.

Det vises for øvrig til klagers brev med fotografier.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour har tilbakebetalt 10 % av reisens grunnpris før avreise grunnet nedjustering av klassifisering. Etter at kundene kom hjem, har Star Tour tilbudt ytterligere 10 % i prisavslag.

Rommene er til dels ganske slitne. Dette var hovedgrunnen til at hotellet ble nedgradert fra fire til tre stjerner. Star Tour har fått klager på renholdet.

Dette gjelder også skitne glass. Flere gjester har klaget på at det ikke har vært tilstrekkelig med varmtvann spesielt på ettermiddagen.

Airconditionen skrus ikke av om natten, men det har vært noen problemer med ganske korte strømavbrudd.

Det vises for øvrig til Star Tours brev.

### **Nemnda bemerker:**

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Det var en mangel at hotellet hadde tre stjerners standard i stedet for fire stjerners som avtalt. Klagerens rom hadde etter nemndas vurdering vesentlig lavere standard enn man kunne forvente på et firestjerners hotell.

Det fremgår av hotellbeskrivelsen at hotellet består av to bygninger med til sammen 172 rom. Klagerne måtte således forvente et stort hotell med mange gjester.

I mangel av annen informasjon måtte klagerne kunne gå ut fra at aktiviteter og underholdning ikke var på russisk.

Klager har gitt en beskrivelse av avstanden til restauranten og restaurantens manglende kapasitet. Star Tour har ikke bestridt dette, dog slik at det anføres at det kun er en tunnel. Nemnda legger klagers opplysninger til grunn og er av den oppfatning at serveringstilbudet var mangelfullt. For så vidt angår maten, er det vanskelig for nemnda å ta stilling til denne. Nemnda forstår Star Tour dit hen at de bestrider at maten ikke var tilfredsstillende.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2. Har pakkereisen vesentlige mangler, og formålet med pakkereisen av den grunn er vesentlig forfeilet, kan kunden heve avtalen og kreve tilbake de beløp som er betalt i henhold til avtalen,

etter pakkereiseloven § 6-3. Nemnda er av den oppfatning at pakkereisen har vesentlige mangler, men finner ikke sannsynliggjort at formålet med pakkereisen av denne grunn ble vesentlig forfeilet. Vilåårene for å heve reisen er da ikke til stede.

Nemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 15.000 kroner.

Til fradrag går tidligere utbetaling(er).

### **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 Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.*