

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris.

Dato

20.04.2023

Saksnummer

2023-00231

Tjenesteytere

Mixx Travel

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og ett barn med innkvartering på Alan Xafira Deluxe Resort, Tyrkia i perioden 11.05.2022. - 18.05.2022. Totalpris 16 000 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- All Inclusive

Flere i reisefølget ble matforgiftet. Klager har anført at han så edderkopper i maten og at den ikke var "rein".

Klagers datter ble syk, og de måtte oppsøkte legen i hotellets underetasje. Klager fikk spørsmål om hvor de kom fra og om de hadde gyldig reiseforsikring. Klager svarte at de kom fra Norge og at de hadde reiseforsikring. De fikk da en regning på 120 euro bare for kontroll, medisinen kom i tillegg.

Klager skriver at de ikke følte seg velkomne på hotellet. Det var kun de ansatte i resepsjonen som forstod litt engelsk, men også de var vanskelige å forstå.

Ved ankomst fikk de tildelt rom i fjerde etasje, men rommene var ikke ryddet. Det kostet penger å vaske tøy.

Både klager og flere av de andre gjestene fikk tilsnakk grunnet støy på kveldstid selv om det stod at det skulle være musikk frem til 02:00. Klager skriver at årsaken var at hotellsjefen skulle sove.

Klager hadde betalt for All Inclusive Ultra, men måtte betale for ustabilt WiFi, 10 USD for 1 uke per mobil. Det var veldig få aktiviteter for barn, og selv om de hadde All Inclusive Ultra, måtte de betale for is til barna. Klager måtte også betale for brus i minibaren, men

torde ikke drikk den da de ikke visste hva den kostet. Klagers barn var ikke trygge på å gå ut alene.

Lysene på hotellet ble slukket, klager skriver at det sikkert var for å spare strøm

Klager følte at det var et tips press på hotellet blant annet fordi det flere steder var satt opp bokser som gjestene kunne legge igjen tips i.

Klager forsøkte å klage på maur og at heisen plutselig stoppet da de var inne i heisen. Klager torde deretter ikke ta heisen da det luktet svidd og den stoppet ved flere anledninger.

Klager så en tyrkisk guide som snakket litt norsk ved ankomst og et par ganger senere da han delte ut noen brosjyrer og reklamerte for restauranter i sentrum.

Hotellet svarte ikke til forventningene og klager krever refusjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte rom på Alan Xafira Deluxe Resort, med 811 rom og ca. 2 400 senger, er hotellet et av de største i Alanya-området.

Mixx Travel er glade for å høre at klager tegnet reiseforsikring. Tyrkiareiser har ingen innflytelse på hva det koster å bli sett og behandlet av lege, og påpeker at klager hadde muligheten til å ringe deres guider, eller deres akuttmedisinske telefon for å få hjelp. Telefonnumrene ble delt ut på bussen ved ankomst.

Sykdom i ferien kan skyldes mange ting. Dette kan skyldes et virus som florerer i området, eller som klager eller en annen gjest har tatt med hjemmefra. I mange tilfeller skyldes dette den ulike bakteriefloraen som man uunngåelig inntar i form av mat og drikke. Det kan også skyldes dehydrering – spesielt i høysesongen –, overdreven bruk av bassenget, eller kulde forårsaket av klimaanlegg. Dette kan selvsagt også skyldes maten på hotellet eller på restauranter på reisemålet. Alle hoteller i Tyrkia blir jevnlig inspisert av tyrkiske helsemyndigheter. Det tas prøver fra rettene på buffeen, vannet i bassenget og i vannbeholdere, utvalgte ingredienser på kjøkkenet, vann/juicebeholdere, isbiter mm. Prøvene sendes til et laboratorium for videre dyrking. Hvis verdiene i prøvene ikke avviker fra normalen, iverksettes ingen ytterligere tiltak. Men dersom det er svingninger i verdiene, vil hotellet bli informert umiddelbart. Alle laboratorier har informasjonsplikt. Dette innebærer at laboratoriene plikter å informere lokale helsemyndigheter samt berørte hoteller, dersom det kan påvises at en sykdom kan ha direkte sammenheng med hotellets basseng, mat mv. Tyrkiareiser har ikke mottatt noen rapporter vedrørende Alan Xafira Resort. De har heller ikke mottatt henvendelser fra andre gjester som har vært syke og som har bodd på hotellet denne perioden.

Det er helt korrekt at ikke alle ansatte snakker engelsk, og dette er heller ikke lovet. Renholds- og kjøkkenpersonalet snakker sjelden annet enn tyrkisk. Mixx Travels/ Tyrkiareisers guider – hvor bare to av dem snakker tyrkisk – sier at de ikke opplever problemer med å kommunisere med personalet, men bekrefter også at ingen snakker flytende engelsk. Dette er heller ikke tilfelle på andre hoteller i Tyrkia, da de ansatte er tyrkiske. Hotellets Guest Relation-medarbeider snakker godt engelsk.

Arrangøren anfører at flere av hans klager kunne vært unngått dersom han hadde lest hotellbeskrivelsen før avreise, her er Ultra All Inclusive-konseptet tydelig beskrevet. Det fremgår tydelig av hotellbeskrivelsen at minibaren etterfylles daglig med vann. Klager er misfornøyd med at han måtte betale for brus.

«Standard rom 2 personer

Pent møblert rom med mulighet for ekstra seng for en voksen og et barn. Alle rommene har dobbeltseng, sovesofa/lenestol, telefon, TV, safe, minibar (fylles daglig med vann), sentralstyrt klimaanlegg og balkong. Bad med toalett, telefon, dusj og hårføner."

Is er inkludert. i tidsrommet 15.00 - 17.00, noe som fremgår av hotellbeskrivelsen. Utenfor denne perioden må du betale for iskem.

Det fremgår også at internett er mot en avgift og at forbindelsen er treg og ustabil. Trådløst internett er tilgjengelig mot en avgift. Vær imidlertid oppmerksom på at tilkoblingen ofte er veldig treg og ustabil, og at det ikke er mulig å "stream" film mv.

Videre fremgår det av hotellbeskrivelsen at lobbybaren er åpen til kl. 02.00, men det fremgår ikke at det spilles musikk her, og det virker som klager har misforstått at det er mulig å sitte på balkongen og høre på musikk til kl. 02:00.

Det er uklart hvilke fasiliteter for barn som klager forventet. Hotellet har en miniklubb for barn opptil 12 år, lekeplass og badeland med 11 sklier. I tillegg er det underholdning på kvelden med show mm. for hele familien.

Det er riktig at det koster penger å vaske klær på hotellet. Dette gjelder på alle hoteller. Hvis det hadde det vært mulig å få vasket klær gratis på hotellet, hadde dette stått i hotellbeskrivelsen.

Lyset i hotellets korridorer aktiveres med lyssensorer. Klager tok ikke kontakt med guidene og informerte om at det var problemer med dette og de kunne derfor ikke informere hotellets ledelse slik at problemet kunne vært utbedret.

Mixx Travel/Tyrkiareiser har ikke norske guider i Alanya. Deres danske og svenske guider besøkte Hotel Alan Xafira Deluxe hver dag i løpet av klagers ferie, og klager tok ikke kontakt med guidene i løpet av ferien. Guidenes besøkstider fremgikk på

arrangørens nettbaserte miniguide, som klager fikk tilsendt en lenke til før avreise: <https://enjoy.mixxtravel.com/no/hotel-visit/>

Arrangøren viser til sine reisevilkår, som klager har bekreftet å ha lest og godtatt ved bestilling og betaling for reisen: <https://www.tyrkiareiser.no/pages/pa-reisemalet> «Feil og mangel: Ikke ødelegg ditt eget og dine medreisende gode humør hvis du tror det er mangler på reisen. Isteden kan du kontakte våre guider. De prøver å løse problemet på stedet slik at alle er fornøyde. Se også "Alminnelige betingelser for deltagelse i pakkereiser" for informasjon. Vær oppmerksom på at din rett til å klage etter avreise vil bortfalle hvis du ikke har kontaktet guidene på destinasjon. Se <https://www.tyrkiareiser.no/pages/Reisevilkar>

Punkt 8: Klager

Eventuelle klager må først og fremst informeres til reiseleder på stedet eller til Tyrkiareisers kontor slik at tiltak kan tas innen rimelig tid etter at reisende har informert om mangelen. Unnlatelse av dette kan normalt føre til tap av retten til etterfølgende erstatningskrav.

Mixx Travel/Tyrkiareiser har tilbudt klager et prisavslag på 500 kroner per person, totalt 1 500 kroner.

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

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og ett barn med innkvartering på Alan Xafira Deluxe Resort, Tyrkia i perioden 11.05.2022. - 18.05.2022. Totalpris 16 000 kroner.

Klagers datter ble syk angivelig matforgiftet. Klager måtte betale 120 euro i medisinsk behandling. Det er ikke sannsynliggjort at dette er forhold tjenesteyter er ansvarlig for.

Klager har klaget på at det kun var få på hotellet som snakket engelsk, at det kostet penger å vaske tøy. Dette er forhold som ikke utgjør en mangel etter pakkereiseloven.

Klager har reklamert på at han måtte betale for WIFI, brus og is til barna selv om han hadde all inklusive, samt at de fikk tilsnakk pga. støy. Det vises til opplysninger i hotellbeskrivelsen som klager fikk tilsendt ved bestilling. Forholdene utgjør ikke en mangel.

Klager har videre klaget på at lysene på hotellet ble slukket på kvelden, og at de forsøkte å klage på maur og at heisen plutselig stanset. Forholdene er tatt opp med hotellet, men ikke med tjenesteyter på reisestedet. Det følger av pakkereiseloven § 26 at forholdet skal tas opp uten ugrunnet opphold slik at tjenesteyter gis anledning til å avhjelpe forholdene. Dette kunne ved enkle midler vært løst under reisen og får betydning for utmålingen av prisavslag.

Mixx Travel/Tyrkiareiser har tilbudt klager et prisavslag på 500 kroner per person, totalt 1 500 kroner. Nemnda anbefaler at dette utbetales til klager.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)