

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage på hotellstandard i Antalya, Tyrkia.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

232/11

Tjenesteyter

Nazar Nordic AB

Klager: X

Turarrangør: Nazar Nordic AB

Antall reisende: 2+1inf

Reisens pris: kr 21.294

Saken gjelder:

Saken gjelder klage på hotellstandard i Antalya, Tyrkia.

Klager opplyser at på grunn av egen astma og datterens allergi var hun meget skeptisk, da det viste seg å være teppe på gulvet på det rommet de fikk.

Teppet var heller ikke rengjort, det var «fullt av hår og annen skitt».

Dagen etter ankomst ba de reiseleder om annet rom uten teppe.

Det kunne de først få neste dag igjen, men da hadde innkjøpte medisiner begynt å virke, slik at de ikke ønsket å bytte rom.

Også i hotellets restaurant var det skittent, dårlig hygiene og renhold.

De tok forholdene opp med reiseleder og etter noen dager fikk de tilbud om annet hotell.

Dette lå en time unna, hadde ikke sandstrand og de måtte i tilfelle betale kr. 6.000,-. I stedet sjekket de ut av hotellet 6 dager før hjemreise.

Klager ønsker hele reisen refundert, samt erstatning for to ødelagte ferieuker.

Nazar Nordic AB anfører at klager ved bestillingen burde ha opplyst at de ikke ønsket teppegulv slik at hotellet hadde hatt mulighet til å plassere dem i annet rom - Da guide og hotell fikk vite om problemet med teppegulv, var alternativt rom ikke tilgjengelig før dagen etter, men da ville ikke klager bytte rom.

Alternativt hotell med prisopplysning ble gitt etter anmodning fra klager, men klager fant da selv frem til et billigere hotell.

Klagen på hygiene og renhold tilbakevises da den ikke stemmer med virkeligheten. Hotellet har meget strenge rutiner, har ISO sertifikat og etterlever alle krav reisearrangører fra hele Europa stiller. Det tas regelmessig prøver av mat og drikke og i bassengene. Prøvene analyseres av uavhengige laboratorier.

Det har ikke forekommet avvik. I høysesongen kan det imidlertid forekomme ventetid og køer i restaurantene.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen - jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre det avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for den reisende. Hvis det foreligger vesentlige mangler og formålet med reisen av den grunn er vesentlig forfeilet, kan avtalen heves og betalte beløp kreves tilbake.

At klager i dette tilfelle fikk teppebelagt gulv, kan ikke betegnes som en mangel når det ikke var avtalt at det ikke skulle være tepper. Teppets og rommets tilstand for øvrig er det vanskelig for nemnda å ha noen mening om, men i og med at klager ikke benyttet seg av tilbudet om å flytte etter at de hadde kjøpt medisiner, tyder på at standarden på rommet må ha vært tilfredsstillende.

Tilbudt avhjelp av eventuell mangel ble i alle fall avslått og det er dermed ikke grunnlag for prisavslag på grunn av rommets standard.

At klager likevel flyttet til et annet hotell 6 dager før hjemreise, forstår nemnda skyldes en kombinasjon av at de syntes maten var dårlig og at det var manglende hygiene og renhold i restauranten.

Nemnda kan ikke ta stilling til smak og kvalitet på maten. Når det gjelder renhold og hygiene, har Nazar vist til hotellets strenge rutiner, ISO sertifisering og det faktum at hotellet brukes av turoperatører fra hele Europa. Disse forhold utelukker selvsagt ikke at det fra tid til annen, særlig i høysesongen, kan forekomme avvik og uheldige situasjoner, men klagenemnda må likevel konkludere med at klager ikke har sannsynliggjort at standarden på hotellet avvek så mye fra det man kunne forvente at det forelå en mangel i lovens forstand.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det utbetales noen kompensasjon. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske Amisol AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Eva Pettersen, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.