

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage på hotellstandard, Side, Tyrkia.

Dato

26.09.2012

Saksnummer

24/12

Tjenesteyter

Nazar Nordic AB

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Nazar Nordic AB

Destinasjon: Tyrkia, Side

Antall reisende: 4

Reisens pris: 40.080

Tidspunkt: 070711 - 210711

Saken gjelder:

Saken gjelder klage på hotellstandard, Side, Tyrkia.

Klager har anført bl.a følgende forhold:

- * De ankom flyplassen i Antalya kl. 01.00. Pga rot med bussene kom de til hotellet først kl. 03.45.
- * Rommet de fikk var ikke rengjort. Det var lekkasje i klimaanlegget som hadde ført til vanndam på gulvet.
- * Det var kloakklukt og i sengene lange, mørke hår. Etter klage fikk de et annet rom og dagen etter et nytt rom som stemte med bestillingen. Det var heller ikke rengjort.
- * De klaget til Nazars personale, som lovet å følge opp saken. Klager hørte ikke noe mer fra dem.
- * Rommet ble rengjort bare 2 av 14 dager og sengetøy ble ikke skiftet.
- * I dusjen var sluket tett.
- * Maten bar preg av å være matrester som hadde ligget til oppbevaring.

Alle ble dårlige i maven. I buffet-restauranten ble mat og drikke ryddet bort før de var ferdige med å spise. Fat og glass var skitne.

* Hele bassengområdet var skittent.

Klager krever kr. 6728,- i kompensasjon og dekning av utlegg.

Nazar beklager misforståelsen m h t transferbussen. Det avvises at rommet ikke var rengjort ved ankomst. Også øvrige påberopte forhold avvises.

Nazar viser til checkliste for rengjøring av rom og kontroll og oppfølging.

Det hevdes at rom rengjøres hver dag og at sengetøy skiftes annen hver dag.

Det tas prøver av maten, som kontrolleres og testes av uavhengige laboratorier.

På kjøkkenet råder det militærdisiplin med strenge rutiner for behandling av at.

Tallerkener og glass blir vasket i maskin.

Nazar konkluderer med at det ikke er grunnlag for klagers anførsler, men tilbyr en kompensasjon på 50% av en dagsandel p g a problemer første natten, kr. 1.432, samt kr. 500,- p g a sent svar - til sammen kr. 1.932,-.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. 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.

Pegasos World markedsføres av Nazar som et 5* hotell med høy standard.

De forhold klager opplevde - særlig med hensyn til renhold og hygiene - er helt ut sammenfallende med det en rekke andre gjester har beskrevet i andre klagesaker nemnda har hatt til behandling. Nemnda legger derfor til grunn at standarden på hotellet avvek vesentlig fra avtalen og forutsetningene for avtalen mellom klager og Nazar. Klager er derfor berettiget til et prisavslag/kompensasjon, og nemnda finner hans krav på kr. 6.728,- rimelig.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis en kompensasjon på kr. 6.728,-. 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.

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.