

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Støy på flyet, transferbussen og på hotellet,
mangelfull hotellstandard og dårlig service på hotellet.

Dato

03.06.2016

Saksnummer

283/15P

Tjenesteyter

Tyrkiareiser

Saken gjelder:

Støy på flyet, transferbussen og på hotellet, mangelfull hotellstandard og dårlig service på hotellet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en ukes reise for seg og sin datter med innkvartering i en 2-roms leilighet på Suncity Apart, Side, Tyrkia i perioden 29.08.15 - 04.09.15.

Klager hadde tenkt at hennes datter kunne hvile i løpet av flyreisen som foregikk på natten, men flyturen var alt annet enn rolig. Full belysning og skravling fra andre passasjerer og fra besetningen over høyttaleranlegget.

Selv på transferbussen til hotellet var det umulig å sove pga. guiden som snakket.

Klager fikk ingen hjelp til å bære bagasjen opp i 2-roms leiligheten som kun var delt med en halv vegg. Ifølge klager var ikke dette en 2-roms leilighet. Dessuten hadde den en livsfarlig kokeplate. Plata var rødglødende og området rundt veldig varmt.

Klokken 10.00 dagen etter ankomst var det støy både fra musikk og fra skliene utenfor klagers vindu. Musikkanlegget var i drift hele dagen til kl. 22.30 hver kveld.

Klager ble vekket hver morgen mellom 4 og 5 av hunder som sloss og haner som galte.

Gjester som var beruset fikk fortsatt servert alkohol.

Den ansatte ved hotellet som ordnet med WIFI snakket nedlatende til klager, noe også hennes venninne kan bekrefte.

Da klager skulle betale hotellregningen før avreise, ville resepsjonisten hverken se hennes kvitteringer eller vise klager oversikten han hadde på dataen. Klager hadde betalt nesten alt kontant og følte seg litt snytt.

Både klager og hun som satt ved siden av henne på flyet hjem var sjokkert over besetningens oppførsel i forbindelse med tilbakebetaling av penger på flyet hjem.

Klager har ikke fremlagt krav om prisavslag.

Tyrkiareiser har i det vesentlige anført:

Det er beklagelig at klager ikke tok kontakt med Tyrkiareisers verter for å få hjelp til eventuell flytting i og med at hun ikke trivdes på hotellet. Klagen er følgelig avslått på bakgrunn rapporten Tyrkiareiser har mottatt fra sin vert på stedet.

Tyrkiareisers guider har vært i kontakt med hotellet som har informert om at det ikke var spesielt mye støy den uken klager var på hotellet.

I ettertid har Tyrkiareisers guider sjekket kokeplaten, men de fant ingen feil.

Tyrkiareiser informerer om at de hadde treffetider på klagers hotell flere ganger i løpet klagers ferie. I tillegg har Tyrkiareisers gjester anledning til å kontakte deres representanter på servicetelefonen. Informasjon om dette, med telefonnummer og oppfordring til å kontakte Tyrkiareiser om ikke alt er som det skal være, fremgår av klagers billett. Tyrkiareisers mål er at feil og mangler skal løses innen rimelig tid under oppholdet.

Bildet som viser det klager betegner som halvvegg er oversendt som vedlegg i Tyrkiareisers første kommentar. Som det fremgår av bildet er det en smal lysspalte i veggen helt øverst mot taket. Klager har ikke kontaktet Tyrkiareisers verter for å klage over dette og de har derfor ikke vært klar over at klager anser dette som en mangel. I så fall ville Tyrkiareiser kunne hjulpet henne med et bytte av leilighet eller hotell.

Tyrkiareiser har ikke mottatt noen henvendelser fra andre gjester vedrørende stemningen på hotellet i denne perioden. Tyrkiareisers verter har vært på hotellet daglig. Heller ikke de har registrert noe i retning av det klager beskriver. Dog forstår de at klager har oppfattet stemningen som lite hyggelig, og de er svært lei for at hun ikke tok kontakt med Tyrkiareisers verter på stedet.

Klagen er avslått fordi hun ikke har vært i kontakt med guidene og informert om at hun ikke trivdes på hotellet.

Det vises for øvrig til brev fra Tyrkiareiser.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling

og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta manglene opp direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Nemnda har gjennomgått klagen, de etterfølgende dokumentene samt bildene. Nemnda kan ikke se at hotellrommet lider av mangler.

Slik nemnda ser saken har klageren nok hatt noe urealistiske forventninger til både støy og servicenivå i høysesongen. Det er vanlig at det foregår aktiviteter under flyreiser som gjør det vanskelig å sove, selv om flyvningen foregår om natten. Det samme gjelder på transferbussen. Det er en arena der guidene møter alle de reisende samlet, og det er en passende anledning å gi fellesinformasjon.

Service på hotellene er antagelig varierende, men nemnda antar at det er uvanlig med en så høy servicegrad at det kan forventes at bagasjen blir fraktet opp på rommet, spesielt når det ankommer mange nye gjester på en gang.

Nemnda antar videre at det er meget vanlig med underholdning ut over kvelden på hoteller i høysesongen. Det er opplyst fra arrangøren at musikk etc. opphørte ved 22.00-tiden. Alle reisearrangører tar forbehold om støy fra hunder og andre dyr, da dette er veldig vanlig i sydlige land, hvor det blant annet er løshunder.

Service for øvrig er det vanskelig for nemnda å ha noen formening om. Nemnda registrerer at det ikke ble klaget på stedet. Da klagen ble fremsatt var hotellet i ferd med å gå inn i lavsesong, slik at flere av de ansatte klageren kan ha vært i kontakt med ikke lenger var ansatt der. Saken har derfor vært vanskelig å håndtere.

I medhold av regelverket skal en klage fremsettes så snart som mulig på stedet slik at guidene kan ta tak i problemet med sikte på å få løst det.

Det er uheldig med berusede personer uansett tidspunkt. Nemnda antar dog at dette er et relativt vanlig problem i ferietiden. Overskjenking skal ikke forekomme, men slik nemnda ser det er det vanskelig å fastslå om dette er årsaken til problemene, eller om gjestene har fått alkohol fra andre kilder enn hotellbar og restauranter.

Nemnda kan ikke se at saken ligger slik at det bør gis prisavslag.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Benedicte Tørresby, Apollo Reiser AS, Malin Tengheden Løken, Ving Norge 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.