

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage på hotellstandard - Pegasos World, Tyrkia.

Dato

26.09.2012

Saksnummer

299/11

Tjenesteyter

Nazar Nordic AB

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Nazar Nordic AB

Antall reisende: 11

Reisens pris: 103.000,-

Saken gjelder:

Saken gjelder klage på hotellstandard - Pegasos World, Tyrkia.

Klager anfører at hotellet var en stor skuffelse. Blokkene de skulle bo i var nitrist, ingen utsmykning, kun mur og rekkverk av hvitmalt rør.

Familierommene var store, men langt fra 5* som de hadde bestilt. Badet var OK, men dusjen var skitten. Vasking av glassene på rommet skjedde på en uhygienisk måte. Det var lytt mellom rommene. Ingen informasjonsmappe.

Bare 2 stoler på ballkongen.

Matserveringen i matsalen var kaotisk med mye køståing. Den varme maten ble kald. Det var alltid skitne fat, glass og kopper. Maten var kjedelig og ensformig.

Hotellet var ikke et 5* når man ser på hele konseptet. Klager tok problemene opp med Nazars representanter to ganger den første uken - begge noterte det ned.

Klager ber om en skikkelig kompensasjon slik at prisen blir i samsvar med det de fikk.

Nazar har ikke kommentert de enkelte konkrete punkter i klagen.

De har henvist til at antall stjerner er Nazars egen bedømmelse av kvaliteten, men de mener at hotellet har en standard som berettiger denne kategorisering. Sammenlignet med andre

5* hoteller har dette hotellet for eksempel Piratklubb og svømmeskole for barn, og fin skandinavisk service.

Nazar har tilbudt en goodwill rabatt på kr. 2.500,- ved senere reise.

Nemnda bemerkter:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen - pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid. Opplysninger gitt i kataloger og brosjyrer o.l er en del av avtalen. Klager tok opp de forhold det er klaget over med Nazars stedlige representanter uten at noe ble gjort for å bedre på forholdene.

Nazar skriver på sin hjemmeside at fordi hoteller med samme antall stjerner kan skille seg markant fra hverandre, er det viktig å lese informasjonen om det enkelte hotell. Det er imidlertid ikke fremlagt for nemnda noen beskrivelse av det aktuelle hotell. Om kategorien 5* skrives det rent generelt at disse hotellene holder generelt høy standard og har mange fine fasiliteter.

Som nevnt ovenfor inngår slike beskrivelser som en del av avtalen som er utgangspunktet for vurderingen av om det foreligger mangler.

Noen av de punkter klager har tatt opp, kan etter nemndas mening neppe betegnes som mangler i pakkereiselovens forstand. Men nemnda finner likevel at flere forhold som klager har påberopt seg og som ikke er kommentert av Nazar, er av en slik art at de må betegnes som mangler sett i forhold til den beskrivelse av «generelt høy standard» som Nazar selv angir.. Dette gjelder særlig uhygienisk rengjøring av glass på rommene, skitten dusj og hygienien i matsalen m.m.

Etter en samlet vurdering finner nemnda at hotellet ikke har holdt den lovede standard og at klager bør få et prisavslag på kr. 5.000,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at klager gis et prisavslag på kr. 5.000,-.

Vedtaket var enstemmig..

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske Amisol AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, 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.