

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandard og manglende aircondition.

Dato

17.10.2019

Saksnummer

2019-03172

Tjenesteytere

Tyrkiareiser

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med all inclusive på Bilkay Hotel, Alanya, Tyrkia i perioden 26.06.2019 - 03.07.2019. Totalpris 10 634 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Manglende aircondition

Da klager kom på rommet kl. 09:00 på morgenen etter å ha reist hele natten, fikk de ikke aircondition til å virke. De trodde rommet ville være svalt ved ankomst, men det var det ikke. Fra hotellpersonalet fikk de beskjed om at alle dører måtte være lukket for aircondition skulle virke.

Klager fikk ikke ekstra nøkkelkort som de kunne ha benyttet for å ha aircondition skrudd på når de ikke var på rommet, noe som resulterte i at det var 35 grader på rommet når de kom tilbake fra stranden. Klager skrudde ned aircondition til 17 - 18 grader for å kunne være på rommet før de skrudde den opp igjen, noe som resulterte i at de ble syke den 3. dagen i ferien.

Flere netter ble de vekket av andre gjester som ikke kom inn på rommene om natten da de også kun hadde ett nøkkelkort per rom.

Det var kun internett i hotellets lobby, men her var det heller ikke aircondition. TV-apparatet virket ikke og i kjøleskapet var det 10 - 15 grader. Hotellets mat var ikke god og de fylte ikke opp dersom det ble tomt. Reisen ble dyrere enn forventet da de måtte kjøpe mat utenfor hotellet. Ekstra toalettpapir var ikke inkludert. Vann ble servert i veldig små glass. Dusjen kunne ikke benyttes da det sprutet opp på sidene.

Dag to av ferien hadde klager et møte med reiselederne. De informerte om at problemet med aircondition og internett gjaldt hele Alanya, noe klagers venner som bodde på andre hotell avkreftet. Klager spurte guidene om å få bytte hotell, men anfører at de ble møtt med latter.

Klager krever prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Tyrkiareiser har anført at klager ikke tok kontakt med deres guider i løpet av ferien. De kunne ha hjulpet klager med et ev. bytte av hotell.

Klager har selv bestilt reisen på www.tyrkiareiser.no hvor det fremgår at Bilkay Hotel er et enkelt all inclusive hotell.

Når det gjelder hotellstandard og fasiliteter viser Tyrkiareiser til sine nettsider hvor følgende fremgår:

"LUFTKONDISJONERING / STRØM / VANN

De fleste hoteller har luftkondisjonering, enten inkludert i prisen eller mot avgift (betales da direkte til hotellet). Vær oppmerksom på at hotellene benytter luftkondisjonering kun i de varmeste periodene og enkelte tider på døgnet. De fleste leiligheter har luftkondisjonering kun i soverommet eller oppholdsrommet. Visse aggregat kan ha en forstyrrende lyd. Enkelte hotell tar depositum for fjernkontroll til luftkondisjoneringsapparatet. Depositumet refunderes når fjernkontrollen leveres i godkjent stand. For å spare energi benyttes ofte nøkkelen til rommet som kontakt for hovedbryteren. Luftkondisjonering virker dermed kun når man oppholder seg i leiligheten/rommet og ikke når dørene er åpne. Hoteller har ofte sentral styring av luftkondisjonering og benytter den av miljøhensyn ved behov, og vanligvis ikke i lavsesong. Restriksjoner ved innstilling av temperatur forekommer. I svært varme perioder kan effekten iblant oppfattes mer som svalende enn kjølede. Tyrkiareiser kan ikke være ansvarlig for at anleggene til enhver tid er i funksjon.

De fleste hotell har oppvarming i perioden november - mars. Mange av hotellene tar ekstra betalt for dette, og vanligvis er det luftkondisjonering som blir benyttet ved å stille om til varme. Enkelte hotell har ikke oppvarming, og i slike tilfeller er det vanlig at hotellet tilbyr ekstra tepper. Vår og høst er ofte nettene i Tyrkia kalde, og en god idé er å ta med en varm pyjamas på denne tiden av året. Dersom hotellet tilbyr oppvarming/luftkondisjonering mot ekstra avgift, er dette en avtale som gjøres direkte med hotellet. Dersom luftkondisjoneringsapparatet ikke fungerer, må dette rapporteres og avklares direkte med hotellet. Visse aggregat kan ha en forstyrrende lyd. Strømnettet i Tyrkia er ofte overbelastet, strømbrudd kan derfor forekomme. Rasjonering av vann kan forekomme

i perioder med lite nedbør. Vannet på hotellet varmes ofte opp med solelementer på taket. Dette kan i perioder resultere i begrenset tilgang på varmtvann og elektrisitet. Vanning av hageanleggene med resirkulert vann forekommer, og dette kan medføre noe lukt. Mange hoteller har egne strømgeneratorer, men de er ikke alltid sterke nok til å holde alle funksjoner i gang. Tyrkiareiser kan ikke være ansvarlig for at anleggene til enhver tid er i funksjon.

HOTELL- / LEILIGHETSSTANDARD

I Tyrkia kan standarden være betraktelig enklere enn i Norge. Det er ikke uvanlig at dusjen kun er en fastmontert dusj eller hånddusj. Det finnes ikke alltid dusjforheng, og sluket er ikke like effektivt som hjemme. Avløpsrørene har små dimensjoner, og man må som oftest kaste toalettpapir i en kurv ved siden av toalettet. Belysning er ofte i form av nakne lyspærer. Uavhengig av hotellstandard, kan håndklær være små og i begrenset antall. Enkelte leiligheter har begrensede luftemuligheter, for eksempel lufting kun gjennom terrasse-/balkongdøren. Vær oppmerksom på at rommene/leilighetene i samme kategori og på samme hotell kan variere i størrelse, utforming og innredning. Slike avvik vil ikke påvirke prisen. På grunn av byggeteknisk standard kan det også være lytt mellom rommene/leilighetene. Beliggenheten kan også variere og noen har bedre beliggenhet i form av utsikt, soltilgang og eventuelle forstyrrelser etc. Rom/leiligheter som vender mot havet har ikke alltid havutsikt. Det berettiger ikke til prisavslag dersom man skulle få et rom/leilighet med mindre attraktiv beliggenhet. Dersom man bestiller opphold ved et større hotellanlegg med aktiviteter og underholdning, må man være forberedt på at dette av enkelte kan oppfattes som forstyrrende uten at forholdet gir grunnlag for prisavslag.

Enkel All Inclusive: Dette er vanlig på 2 og 3-stjerners hotell og innebærer at utvalget av mat ikke er så stort som på større 4 og 5-stjerners hotell."

Tyrkiareiser kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Tyrkiareiser.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres i tråd med avtalen, jfr. § 25. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold, dvs. i kataloger, brosjyrer, nettsider, annonser i media, med mer. Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for. Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis §§ 27, 28, 31 og 32.

Klager har gjort gjeldende krav om prisavslag begrunnet i at det var mangler ved airconditionanlegget som medførte at man måtte være på rommet for å få igangsatt

anlegget. Det fremgår av tjenesteyters reisevilkår informasjon om at strøm i Tyrkia er kostbart noe som medfører at man kun kan bruke aircondition på denne beskrevne måten. Etter nemndas vurdering er klager orientert om dette på forhånd, og nemnda kan således ikke se at måten airconditionanlegget blir brukt på utgjør et avvik fra avtalen mellom partene. Klager har videre gjort gjeldende at det kun var internett i hotellets lobby. Det fremkommer informasjon om hotellet på tjenesteyters hjemmeside en beskrivelse om at det kun var wifi tilknyttet hotellets lobby. Nemnda vurderer det slik at dette ikke heller utgjør et avvik fra avtalen mellom partene.

Klager har videre gjort gjeldende at hotellmaten var av dårlig kvalitet. Det fremgår av tjenesteyters reisevilkår at det serveres enkel mat på hoteller med den standard som klager valgte. Nemnda kan da ikke se at nevnte forhold utgjør et avvik fra avtalen.

For øvrig har klager gjort gjeldende mindre forhold som at tv en ikke fungerte, kjøleskap holdt for høy temperatur, vann ble servert i små glass og at toalettpapir måtte kjøpes. Etter nemndas vurdering er heller ikke dette forhold som verken isolert sett eller samlet sett utgjør et avvik fra avtalen. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke får medhold i sin klage.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke får medhold i sin klage.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)