

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Alanya, Tyrkia.

Dato

21.05.2013

Saksnummer

209/12

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 5

Reisens pris: 29.390

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Alanya, Tyrkia.

Klager anfører at hotellet ikke var slik man kan forvente av et 5* hotell.

Det var ingen Ving-vert på bussen til hotellet. Altandøren kunne ikke låses, og etter at det ble ordnet, gikk låsen i stykker igjen. Dusjhodet var ikke ordentlig festet og avtrekket i dusjen falt ned. Glassene de fikk til drikke var veldig små, det ble røyket på store deler av området, i lobbybaren ble det servert drikke med romtemperatur og uten kullsyre. På strandbaren ble ikke glassene vasket skikkelig. Det som var oppgitt som sandstrand, var bare steiner fra ½ m ut i vannet.

Maten var ikke som man skulle forvente og bare delvis merket.

Underholdningen var på russisk og tysk. «Drikkestasjonen» i bassengområdet var aldri åpen og rutsjebanen åpen bare 4-5 t om dagen. Internett falt stadig ut på rommet. A/C kunne ikke stilles lavere enn 24 grader. Isbaren var bare åpen 1 t om dagen. Sengene var harde. Lekeplassen kunne ikke brukes fordi det var kunstgress som ble veldig varmt. Rengjøring kom ikke før kl.16.30 to dager og var heller ikke tilfredsstillende. Det var problemer med å bestille bord i a la carte restauranten og det gikk ikke an å bestille fra meny. Lysshowet varte til langt på natt og gjorde det vanskelig å sove.

Klager tok opp problemene første gang 23. eller 24. juli og deretter hver dag.

Hun krever 50 % av reisens pris refundert.

Ving har vist til at klager tok kontakt første gang 24. juli med klage på all inklusive og underholdningen. I hotellinformasjonen har Ving opplyst at hotellet uten forvarsel kan forandre på innhold og tider for all inklusive. I reiseinformasjonen er det også sagt at mange hoteller bare har nett-tilgang i deler av resepsjonsområdet og at Ving ikke er ansvarlig om internett ikke fungerer optimalt.

Det er også opplyst at hoteller ofte har sentral styring av a/c og at restriksjoner med innstilling av temperatur forekommer (23-26 grader i rom).

Lysshowet er populært og Ving har ikke hatt klager på det tidligere.

Ving anser ikke at de påberopte forhold berettiger til prisavslag, men har etter en helhetsvurdering likevel tilbudt en kompensasjon på kr.2.000,- for klagers ulemper.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. Opplysninger i kataloger og på nettet og lignende inngår som en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at kunden har meldt fra om problemet til turoperatør.

Når det gjelder klagers anførsel om internett-tilgang, fremgår det av hotellomtalen at det er «delvis» slik tilgang. Dette må også ses i sammenheng med Vings generelle opplysninger om at det på mange hoteller bare er nett-tilgang i deler av resepsjonsområdet. Også når det gjelder all inklusive tilbudet er det uttrykkelig opplyst om at hotellet kan endre på innhold og tidspunkter for dette.

Når det gjelder a/c, er det videre opplyst at hoteller ofte har sentral styring og at det forekommer at det er restriksjoner når det gjelder innstilling.

Disse forhold kan derfor etter nemndas syn ikke sies å utgjøre mangler ved reisen i forhold til avtale og forventninger. Det samme gjelder sandstranden, hvor informasjonen om reisemålet gir kunden de nødvendige opplysninger.

Det må ellers legges til grunn at det var enkelte mangler ved det rom klager fikk, men etter det opplyste ble disse forhold stort sett utbedret innen rimelig tid.

En del forhold som klager nå har tatt opp, kan ikke anses som mangler i pakkereiselovens forstand, f eks størrelsen på glassene eller at underholdningen var på tysk og russisk. Andre forhold som nå er tatt opp, ble ikke tatt opp på stedet med Vings representanter.

For de forhold som utgjør en mangel som berettiger til prisavslag, har Ving tilbudt kr.2.000,-. Reklamasjonsnemnda finner at dette er en passende kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag utover det som er tilbudt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour 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.