

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om full refusjon av reisens pris pga. mangelfull hotellstandard, problemer med røyk på rommet, flytting, transfer, all Inclusive og service på hotellet.

### Dato

09.10.2015

### Saksnummer

54/15P

### Tjenesteyter

Go International AS/GoSyden

### Saken gjelder:

Krav om full refusjon av reisens pris pga. mangelfull hotellstandard, problemer med røyk på rommet, flytting, transfer, all Inclusive og service på hotellet.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans familie, 2 voksne og 2 barn, bestilte en ukes ferie på MC Arancia Resort, Konakli, Alanya, standard rom med landutsikt og All Inclusive i perioden 16.07.14 - 23.07.14.

Ved innsjekking på Oslo Lufthavn fikk ingen i familien tildelt seter ved siden av hverandre. Dette gjaldt også flere familier og det hersket kaos om bord, noe som forsinket flyet med en time. Klager fikk flytte slik at sønnen på 7 år fikk sitte ved siden av sin far, mens de andre satt spredt.

Både ved ankomst og avreise ble busstransporten som var beregnet til å ta 2 timer forlenget med 15 minutter. Årsaken var at bussjåføren svingte av på et marked og opplyste om at det skulle være 15 minutters pause.

Som nevnt pr mail 20.07.14, så har dessverre ikke denne reisen innfridd våre forventninger.

Ved ankomst hotellet var klager ikke helt fornøyd med renholdet og det manglet en ekstra seng og badehåndklær. Det ble lovet at dette skulle ordnes, men klager måtte de spørre 5 ganger før de endelig kom etter kl. 22.00 om kvelden. Deretter kom vaktmesteren som begynte å reparere telefonen som var ødelagt.

På ettermiddagen, dagen etter ankomst var rommet fylt av røyk og det kom stadig mer røyk inn via aircondition anlegget.

Klager fikk en telefon fra resepsjonen hvor de sa at det var en feil på rommet og at de kunne flytte til et annet rom neste dag. Årsaken til røyken var at de hadde fyret opp grillen ute og en teknisk feil gjorde at røyken kom inn gjennom aircondition anlegget og inn på vårt rom i 7. etasje.

Klager ønsket å flytte til et annet rom for det svei i øynene og det var ubehagelig å puste. Dessuten luktet det røyk av klærne. Men de hadde ikke noe annet rom ledig og klager fikk beskjed om at det kom til å gi seg på kvelden da grillen ble slukket. Dette stemte, men det var en forferdelig stank på rommet.

Klager forsøkte å ringe GoSyden på det telefonnummeret han hadde fått oppgitt, men fikk ikke kontakt. Siden GoSyden ikke hadde noen vakttelefon og problemene oppstod utenfor deres åpningstider, måtte de prøve å løse problemet selv. Klager kan heller ikke se å ha fått noen opplysninger om at GoSydens hadde en representant i Tyrkia som de kunne ha kontaktet.

Da klager skulle bytte rom dagen etterpå, ble de fortalt at problemet var løst. Klager valgte å bli boende på rommet.

Om ettermiddagen på dag 3 var det kun litt mat-os på rommet og det kunne klager fint leve med, men på ettermiddagen dag 4 var rommet igjen fullt av røyk. Manageren innrømmet at de visste om problemet før klager ble tildelt rom. De hadde vært klar over feilen i en måned, men ikke fått reparert den.

Klager fikk nytt rom i 2. etasje, men da de skulle legge seg var det ikke dyner/tepper.

Klagers mann ble syk samme kveld, antakeligvis etter å ha spist en kyllingrett som ikke smakte som den skulle. Han ble liggende med oppkast, diare og feber på hele dag 5.

Aircondition og belysning var avslått i fellesområdene den perioden de tilbragte på hotellet. Hotellet hadde behov for å spare penger.

Det verste ved måltidene var at hele hotellet var fullt av russere uten folkeskikk og køkultur. Det var kaos i restauranten til alle måltidene. Middagsbuffeten bestod for det meste av salat og tilbehør og lite utvalg av hovedretter. Det var lite variasjon og klager gledet seg ikke til måltidene.

Russerne preget hotellet og det var få av de som jobbet på hotellet som forstod eller snakket engelsk.

Klager har vært på ferie med All Inclusive i Tyrkia tidligere og vet at det kan være bra. De valgte et 5-stjerners hotell og hadde forventet at de skulle være godt fornøyde etter ferien, men de gledet seg til å kunne reise hjem.

Den 20. juli kl. 08:59 sendte klager en e-post til GoSyden hvor de informerte om at de ikke hadde fått den ferien de håpet på og at de ville komme tilbake til dette etter hjemkomst. De ba samtidig GoSyden sørge for at de fikk sitte sammen på flyet hjem slik at deres 7-åring ikke måtte sitte alene.

Klager krever full refusjon av pakkereisen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **GoSyden har i det vesentlige anført:**

GoSyden kan ikke se at klager prøvde å kontakte de mens klager var i Tyrkia. Dette er en forutsetning for å kunne kreve kompensasjon at de hadde blitt kontaktet under oppholdet og har fått en mulighet til å rette opp mangler umiddelbart.

GoSyden tilbyr klager først et prisavslag på 5% på klagers neste ferie.

Senere har GoSyden konstatert at klager likevel gjorde det de kunne for å kontakte GoSyden mens de var i Tyrkia og også sendte reklamasjon per e-post godt innenfor klagefristen.

Klager tilbys 10 % prisavslag på sin neste reise.

Det vises for øvrig til brev fra GoSyden.

### **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.

GoSyden har ikke kommentert saken ovenfor nemnda, utover å bekrefte at klageren kontaktet arrangøren om problemene med hotellet mens de var på feriedestinasjonen. GoSyden gjorde ikke noe med saken.

Nemnda legger etter dette til grunn at forholdene var slik som beskrevet av klageren. Det var problemer med setefordeling på flyet - etter klagers opplysninger fordi GoSyden ikke hadde overlevert passasjerlister til flyselskapet som gjorde det mulig å finne ut hvem som reiste sammen. Barn ble derfor plassert for seg selv langt fra foreldrene. Flyavgangen ble som en følge forsinket.

Transferbussen brukte både tur og retur lengre tid enn det som var satt opp i oversikten.

Klageren fikk et rom som ble røyklagt når hotellet grillte. Årsaken var en feil i ventilasjonsanlegget som hotellet var klar over lenge før rommet ble utleid. Klageren ble på grunn av feilinformasjon fra hotellets side boende i rommet så lenge at familien opplevde å bli røyklagt to ganger i løpet av en ukes ferie. Da de ble flyttet var det til et rom av lavere standard hvor blant annet sengeutstyr manglet.

All-inclusive var en skuffelse på grunn av at gjestene i stor grad manglet køkultur. Det var derfor ingen glede å innta et måltid. Det vises ellers til klagen.

Nemnda legger til grunn at feriereisen led av mangler. En del av det som er påpekt kan være kjedelig å oppleve, f.eks. dårlig køkultur ved koldtbordet, men er ikke av en art som kan medføre prisavslag. Det samme gjelder sykdom i løpet av ferien. At hotellet praktiserte innsparingstiltak i forhold til belysning er det også vanskelig for arrangøren å ha noen styring på. Noe forlenget transfertid kan nemnda heller ikke se utgjør en mangel ved reisen. Arrangøren bør imidlertid merke seg dette og muligens vurdere å skifte transportselskap.

De alvorligste manglene er etter nemndas syn det faktum at det ikke var ordnet med seteplassering av passasjerene på en slik måte at i alle fall barn satt sammen med en foresatt. Det er ikke holdbart å arrangere en flyreise på flere timer slik at barn helt ned i 7-årsalderen sitter alene. Videre utgjør det faktum at klageren ble plassert i et rom som hotellet visste ville

bli røyklagt når grillen ble brukt en mangel. Det legges til grunn at erstatningsrommet var av dårligere standard og at det ikke var utstyrt med tilstrekkelig sengetøy.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at prisavslaget bør settes til 40% av reisens pris, avrundet til kr 9.000.

**Vedtak:**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på 40% av reisens pris, avrundet til kr 9.000.

Vedtaket er enstemmig.

**Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin Tengheden Løken, Ving Norge AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.*