

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard - Pegasos World, Side, Tyrkia.

Dato

26.09.2012

Saksnummer

347/11

Tjenesteyter

Nazar Nordic AB

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Nazar Nordic AB

Antall reisende: 4

Reisens pris: 33.480,-

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard - Pegasos World, Side, Tyrkia.

Klager anfører at de valgte en 5* familiesuite, men den viste seg å ha vesentlige mangler i forhold til hva som var lovet. De fikk et rom fullt av mugg/sopp, veldig skittent, mye støy og lite renhold og dårlig hygiene. Tallerkener, kopper og glass ble ikke vasket, men bare skylt under rennende vann. Hele familien ble matforgiftet. Det som skulle ha vært luksusferie, ble et mareritt. De måtte til lege og få antibiotika og intravenøs behandling. De fikk bytte til annet rom, men det var like ille.

Nazar anfører at hotellet er slik som beskrevet på nettet. Hotellet har 5* etter Nazars egen vurdering ikke minst pga de fantastiske fasilitetene og skandinavisk barneklubb og gratis svømmeklubb for barn. Det er for øvrig uttrykkelig opplyst at familiesuiten tilsvarer 4* standard. Hotellet bruker uavhengig laboratorium for tester av mat og drikke og av badevannet. Det anføres at påstanden om oppvask bare under rennende vann må bero på en misforståelse - tallerkener skylles først og settes deretter i vaskemaskin. Det er ikke påvist høyere frekvens av magesyke i den aktuelle periode. Hotellet er Nazars mest populære hotell med fornøyde gjester som kommer tilbake. Det er ikke belegg for klagepunktene idet det ikke er feil eller mangler ved rom eller rengjøring Pga sen saksbehandling av klagen tilbyr Nazar kr.500,- i kompensasjon.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. § 6-1 i pakkereiseloven. Opplysninger i katalog o a inngår som en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpest innen rimelig tid. For at turoperatør skal få benyttet seg av sin rett til å avhjelpe, er det nødvendig at den som opplever at det er mangler, sier fra på stedet.

I dette tilfelle tok klager opp med hotellet allerede ankomstkvalden sin misnøye med de rom han først ble tildelt og fikk nytt rom. Reiseleder kunne deretter ikke gjøre noe, men ga beskjed om at klager måtte fylle ut reklamasjonsskjema etter hjemkomst.

Som nevnt inngår beskrivelse i katalog og på nett som en del av avtalen.

Nazars beskriver sine 5* hoteller som hotell som holder «generelt høy standard».

Det tas riktignok det forbehold at det er forskjell på «vanlig» 5* hotell og de som er i kategori «Premium Collection». Det er også slik at det er opplyst at familiesuitene tilsvarer 4* standard.

Til tross for de nevnte forbehold er nemnda av den oppfatning at beskrivelsen av hotellet og dets fasiliteter sett under ett etterlater den oppfatning at man har med å gjøre et hotell med høy standard hvor man ikke kan forvente å finne mugg og sopp på rommene og hvor hygiene og renhold både på rom og i spisesaler er av beste klasse. Nazar har fremlagt rutinebeskrivelser for rengjøring og hygiene som etter sitt innhold virker fullt ut tilfredsstillende. Men som alltid kan det være forskjell mellom reglene på papiret og anvendelsen av dem i praksis. Når gjester møter slike forhold som klager har gjort her, er det mye som tyder på at reglene ikke etterleves som de skal. Denne oppfatning bestyrkes av det faktum at nemnda har hatt til behandling andre saker vedrørende samme hotell og hvor det også fremgikk at spesielt renhold og hygiene ikke var slik man kunne forvente på et hotell i denne kategori.

Etter en helhetsvurdering har nemnda kommet til at det bør gis en kompensasjon på kr. 7.500,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis en kompensasjon på kr. 7.500,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Fiske Amisol AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser 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.