

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet renhold, hotellstandard og all inclusive.

Dato

28.11.2019

Saksnummer

2019-03063

Tjenesteytere

Nazar Nordic AB

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for syv personer fordelt på tre rom på Hotel Lindos Imperium med all inclusive på Rhodos i perioden 23.06.2019 - 30.06.2019. Totalpris 70 950 kroner. Bestillingen bestod av en familiesuite med havutsikt for to voksne og et barn, ett familierom med havutsikt for en voksen og to barn og ett enkeltrom med havutsikt.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Manglende rengjøring
- All inclusive
- Beliggenhet
- Ønskemål

Hotellet svarte ikke til klagers forventninger og avtale ved bestilling.

Klager ga beskjed om sin misnøye i resepsjonen første dag, men fikk beskjed om at de skulle bli informert dersom det lot seg gjøre å flytte til andre rom. Klager fikk ingen tilbakemelding fra hotellet eller beskjed om at de måtte ta kontakt med reisearrangøren. Fra Nazar fikk de heller ingen informasjon om Nazars personale og de så ingen fra Nazar i løpet av oppholdet.

Klager ble forespeilet femstjerners hotell. Både standarden, servicen og all inclusive ved hotellet var dårlig. Barnesengen var full av mugg, møbler som var ødelagte og slitte, innredningen på badet var ikke festet og hadde store hull. Hotellet hadde ikke roomservice og det ble kun fylt på med sjampo en gang. De fikk ikke pulverkaffe, te eller rene kopper

Rommene var plassert på ulike nivåer og det var langt mellom rommene, selv om alle stod på den samme bestillingen. Enkeltrummet lå øverst, noe som medførte at vedkommende ble isolert fra de andre mye av tiden da det var bratt og strevsomt å komme seg opp til rommet for en med dårlig helse. De spurte om å få byttet rom, men det lot seg ikke gjøre

Selv om alle i reisefølget hadde havutsikt, kunne de bare skimte havet i det fjerne, et par kilometer unna.

Det som skulle være sentrumsnært var et skur hvor de solgte suvenirer, is krem og drikke. Drosje til nærmeste sentrum tok 15 minutter.

Det var generelt dårlig vedlikehold på hotellet. Sprukne fliser, sprukket glass i glassheis. Ved 50 prosent av toalettene i fellesarealene var lokket borte over sisternen, det manglet såpe på dispenserer og papirhåndklær for å få tørket seg. Ved to anledninger fikk vi klager tallerkener hvor det satt igjen rester av egg. Juicen bestod av utblandet saft som ikke smakte juice.

Klager anfører at fem av syv i reisefølget ble syke. Fire fikk mageinfeksjon, mens toåringen fikk en mer alvorlig infeksjon og måtte ha legebesøk tre ganger.

Klager har fremsatt krav om refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager tok ikke kontakt med Nazars representanter på plass. De fikk følgelig ikke anledning til å påvirke situasjonen og løse problemene på plass. Det fremgår av Nazars reisevilkår at de ikke kan påta seg ansvaret for problemer som ikke er tatt opp med reiselederne på reisemålet.

Nazars guider var på hotellet flere ganger i uken og kunne kontaktes 24 timer i døgnet via deres telefonservice. Informasjon om hvordan man kommer i kontakt med guidene mottok klager ved ankomst og den var tilgjengelig i Nazars permer på hotellet.

Hotellet er av Nazar klassifisert med 5N ut fra deres Holiday-kategori. Klassifiseringen er sammensatt ut fra standard og service i forhold til andre hotell på reisemålet. Grunnlaget for klassifiseringen er ikke den samme som ved offisiell standard som kun er satt etter hotellets standard. Nazars vurdering er deres egen og baserer seg på et totalinntrykk av standard, innredning og fasiliteter på hotellet (basseng, resepsjon, barer), samt service nivået, både fra hotellet og fra Nazar.

Nazar kan ikke se at det foreligger grunnlag for kontant kompensasjon i og med at de ikke tok saken opp med guidene på reisemålet.

Nazar har tilbudt klager en rabatt på totalt 1 500 kroner på en senere reise med Nazar.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Nazar Nordic AB.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter avtalen, jfr. pakkereiseloven § 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 – ansatte, underleverandører av tjenester som omfattes av avtalen – og særlig feil og forsømmelser begått av stedlige representanter på reisemålet.

Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis § 27, § 28, § 31 og § 32. Den reisende skal uten ugrunnet opphold underrette arrangøren om mangler ved reisetjenester som inngår i pakkereiseavtalen jfr. § 26.

Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klager er misfornøyd med hotellet på reisemålet særlig knyttet til slitasje på interiør, dårlig vedlikehold, dårlig renhold, utsikt mm. Klager tok kontakt med hotellet, men tok ikke kontakt med arrangøren før etter hjemreise. Det fremkommer også fra arrangørens reisevilkår at påberopte forhold må gjøres gjeldende på reisestedet slik at arrangøren har anledning til å avhjelpe. Arrangøren hadde reiseguider på stedet og 24-timers telefonservice. Ettersom forholdene ikke er tatt opp med arrangør på reisestedet taper klager sin rett til å kreve prisavslag.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Camilla Dragvoll (Ticket)

