

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard m m, Alanya.

Dato

21.05.2013

Saksnummer

248/12

Tjenesteyter

Solia AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Solia AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: kr 34.240,-

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard m m, Alanya.

Klager anfører at bussreisen fra flyplassen til hotellet tok 3 t - noe de ikke hadde fått beskjed om og som var helt unødvendig.

Ved ankomst hotellet opplevde de upassende opptreden fra en ansatt.

På rommet var det masse maur i det skapet hvor minibaren var plassert.

Skapet ble sprayet og det luktet derfor forferdelig der de skulle sove.

Etter mye diskusjon fikk de nytt rom på hotellet - ikke i en villa slik de hadde bestilt.

Familieshowet på hotellet var på russisk og tysk og med et innhold som ikke passet for barn.

De som jobbet med barneaktiviteter snakket bare tyrkisk, russisk eller engelsk. På grunn av disse og andre problemer valgte de etter noen dager å flytte til annet hotell. Avreisen ble 4 t forsinket og klager er skuffet over maten de fikk mens de ventet.

Solia har anført at det på deres hjemmeside er gitt informasjon om reiselengden fra flyplassen til hotellet. Maur kan alltid forekomme uavhengig av hotellstandard.

Da Solia ble kontaktet om dette, fikk klager tilbud om å bytte til annen villaleilighet. Det ønsket ikke klager og de ble da oppgradert til rom i hotellets hovedbygning dagen etter ankomst. Solia betalte meromkostningene ved dette.

Solia tilbød også å være behjelpelig med å finne alternativ bosted da familien fortsatt ikke var fornøyd. Dette tilbud ble avslått. Det fremgår av hotellbeskrivelsen at underholdningen er på russisk, tysk, engelsk og tyrkisk.

Solia har aldri tidligere hatt klager på innholdet i showet.

Hotellet er internasjonalt med gjester fra flere land.

Barneklubben er også internasjonal. Fordi klager selv valgte å avbryte oppholdet og ikke tok imot Solias tilbud om hjelp til hotellbytte, er det ikke grunnlag for kompensasjon.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Opplysninger i kataloger og på nettet er en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

At bussturen til hotellet tok ca. 3 t kan ikke anses som en mangel ved pakkereisen i og med de opplysninger som var gitt om dette på forhånd.

At det forekommer maur er ikke uvanlig i Syden, og den vanlige måte å bekjempe maur og insekter på er med spraying. Klager ble dessuten tilbudt annen villaleilighet som de hadde bestilt, men foretrakk oppgradering til rom i hovedbygningen.

Solia dekket oppgraderingen. Eventuelle mangler ved første leilighet må med det anses avhjulpet.

Når det gjelder hotellets underholdning og at de som jobbet i barneklubben ikke snakket skandinavisk, utgjør dette ingen mangel i pakkereiselovens forstand så lenge turarrangør ikke har lovet skandinavisktalende.

Når klager under disse omstendigheter valgte å avbryte oppholdet på det bestilte hotell, finner Reklamasjonsnemnda ikke grunnlag for å anbefale noen kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.