

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage på standard m m på hotell, Alanya, Tyrkia.

Dato

25.09.2012

Saksnummer

60/12

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Detur Norway AS

Destinasjon: Tyrkia

Antall reisende: 17

Reisens pris: 114.640,-

Tidspunkt: 290611 - 040711

Saken gjelder:

Saken gjelder klage på standard m m på hotell, Alanya, Tyrkia.

Klager anfører at de var 8 voksne og 10 barn som reiste sammen.

De hadde fått bekreftet at de ville få 2 rom vegg i vegg eller nær hverandre, men den ene av familiene fikk rom 3 etasjer over det andre rommet.

Klage til hotellet hjalp ikke. Ellers er følgende forhold påberopt:

* Under massasje i hotellets Hamam ble to av selskapet utsatt for ubehagelige seksuelle opplevelser.

* Internett virket ikke.

* Det manglet brannvarslingsutstyr på alle rom. Brannslange var ikke tilkoblet.

Dusjen var ødelagt og det var dårlig renhold. Maur og fuglelopper.

Sjeldent nye håndklær og ikke nok til alle på rommet.

* Dårlig service i baren. Dårlig hygiene ved vask av glass.

* Lite utvalg mat i restauranten. Skittent på bordene.

* Familieunderholdningen var vulgær og seksfiksert.

* Bassengområdet var fullt av maur og insekter. Umulig å få solseng etter kl. 06.00. Bord og askebeger ikke rengjort.

Generelt var det dårlig mat, dårlig service og manglende engasjement fra Detur.

Til tross for at de hadde betalt for all inklusive brukte de kr. 50.000,- til mat og drikke utenfor hotellet. De krever tilbakebetalt ca. kr 111.000,- som reisen kostet, samt utgifter på kr. 50.000,-.

Detur anfører at de ble gjort kjent med de påberopte forhold den 30. juni - 3 dager etter klagers ankomst. Dagen etter var Deturs guide på stedet og sjekket forholdene og fant ikke noe galt. Matutvalget var normalt etter hotellets standard og hygieneforholdene akseptable..

Ønsket om rom ved siden av hverandre var fremført som et ønske, men kunne ikke innfris for en så stor gruppe. Det var ikke lovet internett-tilgang på rommene.

Hotellets standard er normal etter lokale forhold. Detur har gjort sin egen vurdering og klassifisering. Det er opplyst at dette er Deturs subjektive vurdering og at hotellet er bygget i 1999 og at hovedbygningen ikke er renoverert siden. Det vil derfor kunne oppleves slitasje på hotellets fasiliteter.

Detur har tilbudt kr. 22.000,- i kompensasjon, samt kr. 500,- per person i rabatt ved eventuell ny reise.

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 inngår som en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

De fremlagte reisedokumenter viser ikke at det er uttrykkelig avtalt at noen av rommene skulle være ved siden av hverandre. Antagelig har dette vært uttrykt som et ønske, men det er ikke gjort til en del av avtalen. Det er derfor ikke en mangel i lovens forstand at de tildelte rom ikke var ved siden av hverandre.

De opplysninger som foreligger om manglende brannsikkerhet og brannslukningsutstyr, utgjør en mangel. De mest elementære sikkerhetsforanstaltninger på dette område må kunne forventes å være til stede og ikke defekte. At forholdene på dette hotellet i så måte var mangelfulle, fremgår for øvrig av annen klagesak nemnda har hatt til behandling.

Reklamasjonsnemnda legger også til grunn at hygienen i restauranten ikke har vært tilfredsstillende. Klagers anførsler på dette punkt bestyrkes av klager fra andre gjester i den samme periode. Situasjonen var slik at Detur måtte avholde fellesmøte med et stort antall gjester som var misfornøyde med forholdene.

Klageren tilkommer et prisavslag på grunn av de nevnte forhold.

Etter en helhetsvurdering finner nemnda at den kompensasjon Detur har tilbudt, kr. 22.000,-, er en passende kompensasjon. Nemnda forutsetter at Detur opprettholder sitt tilbud om rabatt ved eventuell ny reise.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis kompensasjon utover det tilbudte beløp, kr. 22.000,-, samt den tilbudte rabatt ved ny reise.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Vigdis Lund-Eriksen, Star Tour AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, 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.