

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage på hotellstandard, Pegasos World, Tyrkia.

Dato

26.09.2012

Saksnummer

4/12

Tjenesteyter

Nazar Nordic AB

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Nazar Nordic AB

Antall reisende: 7

Reisens pris: 70.590,-

Saken gjelder:

Saken gjelder klage på hotellstandard, Pegasos World, Tyrkia.

Klager anfører at standarden på hotellet ikke holdt mål.

Gulvet på rommet var skittent ved ankomst. På badet var det ikke rengjort og det var mugg. Bordet i stuen var ødelagt. Kjøleskapet var skittent og kunne ikke holde temperaturen nede. Sengetøy ble ikke skiftet når det var behov for det.

Forholdene ble tatt opp med Nazars guide uten at det førte til noen bedring.

Guiden var lite mottagelig for kritikk og uten evne til å løse problemene.

Klager representerer også en annen familie (Torset) som de reiste sammen med. Denne familien fikk et rom hvor dusjen var full av mugg og hvor det luktet kloakk.

De klaget og fikk nytt rom. Det var ikke vasket og det var derfor uaktuelt å bo der.

Etter hvert fikk de et annet rom som var tilnærmet rent da de flyttet inn, men så ble det ikke vasket før 2 dager før avreise etter at de hadde klaget til hotellet.

Henvendelse til Nazars guider hadde ikke ført frem.

Det kreves kr. 15.000,- for hver av de to familiene.

Nazar anfører at hotellet er slik som beskrevet i salgsopplysningene.

Hotellet er Nazars mest populære med mange gjester som kommer tilbake.

Hotellet et 5* hotell etter Nazars egen vurdering, men det er uttrykkelig opplyst at familiesuitene tilsvarer 4* standard. Rengjøring gjøres daglig i henhold til checkliste som følges nøye og blir kontrollert. Hygienen settes høyt og det tilbakevises at det var mugg på badet.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag hvis de ikke avhjelpes innen rimelig tid. Opplysninger i kataloger og på nettsider inngår som en del av avtalen.

I beskrivelsen av hotellet er Pegasos World beskrevet som «charterhotellenes Champion League» og «Pegasos World er rett og slett en klasse for seg».

Om Nazars 5* hoteller, som Pegasos World er vurdert til, heter det at de holder «generelt høy standard og har mange fine fasiliteter».

Familiesuitene er klassifisert tilsvarende 4*. Om disse heter det at de er store suiter på mellom 35 og 40 kvm innredet i samme fine stil som dobbeltrommene.

Den samlede fremstilling av hotellet og de leiligheter som de to familiene hadde bestilt og betalt for, etterlater etter nemndas oppfatning det klare inntrykk at det er et høystandardhotell med høystandard leiligheter. Som nevnt ovenfor inngår slike beskrivelser som en del av avtalen som er grunnlaget for å vurdere om det foreligger avvik fra det som er avtalt og dermed mangler i lovens forstand.

De forhold som de to familiene har møtt, kan ikke sies å svare til de forventninger som er skapt og de forutsetninger som ligger implisitt i avtalen gjennom de nevnte løfter om hotell av «generell høy standard» og «charterhotellenes Champion League». Den beskrivelse av mugg og skitne rom, delvis defekt innredning og utstyr, manglende rengjøring og dårlig hygiene som de to familier har gitt, finner nemnda å måtte legge til grunn også fordi det samsvarer med tilsvarende beskrivelser i andre klagesaker nemnda har hatt vedrørende Pegasos World.

Nemnda finner at de to familiene bør tilkjennes en kompensasjon på kr. 7.500,- hver.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at familiene Skog og Torset hver tilkjennes kr 7.500,- hver i prisavslag.

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

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 nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.