

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandard, rengjøring og service.

### Dato

16.01.2018

### Saksnummer

2017-02579

### Tjenesteytere

Nazar Nordic AB

### Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte reise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med landutsikt og all inclusive på Side Star Elegance (Asteria Side), Side, Tyrkia i perioden 12.08.2017 - 26.08.2017. Totalpris kr. 23.090.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Manglende rengjøring
- All inclusive
- Hotell

Ved ankomst var det maur på rommet, luken til aircondition hang ned og hårføneren var ødelagt. Klager måtte bruke mye tid og energi på å overtale resepsjonen for at de skulle få et annet rom da de ikke ønsket å sove i rommet de sprayet ned med kjemiske midler. Klager mener hotellpersonalet ikke var serviceinnstilt. De ga klager beskjed om at hotellet var fullbooket, men etter protester fra klager, fant de et ledig rom hvor de kunne sove. Årsaken til at dette ikke ble tilbudt med en gang som et midlertidig rom, var at det var et rom over den klassifiseringen de hadde bestilt.

Når det gjelder dårlig rengjøring, ble dette løst samme dag som Nazars representant var på plass, men dette gjentok seg og klager måtte selv gå til resepsjonen for igjen å bytte mottatt skitne håndklær to dager senere.

Klager anfører at det var dårlig service på i hotellets barer og restauranter, de hotellansatte snakket tysk og forstod ikke engelsk.

Klager tok opp følgende forhold med guidene, noe Nazar anfører at de ikke har notert seg: Rengjøring av porselen og skader på dette i restauranten. Renholdsrutinene i

restauranten fungerte dårlig. Hver dag måtte de velge tre - fem suppeskåler/kaffekopper før de fant noen som var rene. Klager informerte også om deres synspunkter og erfaringer med de ulike barene. De klaget ikke på kvaliteten eller de lokale drikkevarene, men juksen med drikkevarene. Klager ringte mange ganger til resepsjonen for å si ifra om ting som ikke fungerte, enten treningsrom, aircondition, strand/røyking, rom, renhold etc. Resepsjonen ikke tok ting som ble ringt inn seriøst.

Nazar skriver at klageren ikke har tatt opp mange av problemene under møtet med guidene, noe klager mener er feil. Forholdene ble tatt opp under møtet med guidene. Om de da ikke har notert ned, tatt det seriøst, eller ikke meldt videre til Nazar kan ikke klager se at det er opp til han å vurdere. Guidene informerte klager om at hotellet på ingen måte kunne bli instruert av Nazar til å gjøre endringer, da Nazar kun leide rom der. Klager fikk dermed inntrykket av at Nazar kunne gjøre lite med de klagene de fremførte.

Hotellet hadde gitt uttrykk både med informasjon og handlinger fra badevakt at hele venstre side av strandområdet var røykfritt. Dette fungerte fint til en annen familie ikke godtok dette. Klager sa ifra til hotellet to ganger denne dagen og fikk igjen samme beskjed om at det var venstre side som var røykfri. Først da hotellets manager kom ned på stranden, fikk de en annen beskjed. Klager finner dette kritikkverdig. Dersom de hadde gitt riktig informasjon fra første stund, hadde dette aldri vært noe problem.

Når det gjelder dusjrommet på avreisedagen som ikke var klargjort, så er dette tatt med for å vise at dette ikke er et fem stjerners hotell. Dette ble ikke tatt opp med Nazar, da det var få timer til klager skulle reise hjem og hotellet ordnet opp i det. Men det føyer seg inn i rekken av dårlige hendelser.

Klager mener hotellet ikke oppfyller kravene til et fem stjerners hotell og at de følgelig ikke har fått det som Nazar har informert om i sin hotellbeskrivelse. På et fem stjerners hotell burde det være tilstrekkelig å kontakte hotellet slik at de kan løse problemene uten at guidene kontaktes. Klager opplevde hotellet som om det tilsvarte tre stjerner.

Klager krever 50% av reisens pris, totalt kr. 11. 270 som er det beløpet klager ville ha betalt for å bo på et tre stjerners hotell.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Da guidene kom til hotellet den 22.08.2017 ble de av hotellet bedt om å kontakte klager da det hadde oppstått en diskusjon om røykfrie soner på stranden. Klager nevnte da at det hadde vært problem med renholdet og håndklærne, men at det hadde blitt løst og at det ikke var noe guidene behøvde følge opp. Klager var hverken i kontakt med guidene før eller etter dette møtet.

Guidene ble ikke kontaktet av klager da de ankom hotellet kl. 02.00 og informert om at det var problemer med luftkondisjoneringen og maur på rommet. Ettersom hotellet var fullbooket denne perioden, fikk de først et nytt rom neste dag ca. kl. 12.00. Klager hadde ikke bestilt rom med spesiell utsikt.

Nazar ble ikke informert om at det var dårlig renhold av porselenet i restauranten eller at klager ikke var tilfreds med språkkunnskapene til hotellpersonalet. Hotellet har mange tyske gjester og det kan være årsaken til at de starter samtalen på tysk.

Klager har tatt sine problemer opp med resepsjonen som har notert seg at de klaget på renholdet og ønsket nye håndklær tre ganger.

Etter Nazars syn har klager ikke tatt opp problemene og manglene på hotellet med guidene på stedet. Ved ankomst får gjestene en velkomstkongress og en sms hvor det fremgår hvordan de kan komme i kontakt med guidene. De kan kontaktes via Nazars servicetelefon eller i løpet av besøkstiden på hotellet. Den perioden klager var på hotellet, hadde Nazar guideservice tre ganger i uken og de hadde også en servicetelefon som man kan ringe og komme i kontakt med guidene på hver eneste dag hele døgnet. Gjestene har også mulighet til å ta kontakt via sms eller chat for å få rask hjelp.

Nazar anfører at de har hatt Hotel Side Star Elegance i sitt program siden 2004 og det er det hotellet de har flest stamgjester på. I 2015 gjennomgikk hotellet en omfattende renovering av både rom og fellesområder, hvilket har ført til en enda bedre tilfredshet blant gjestene. Tidligere gjester har gitt hotellet poengsummen 4,3 av 5 mulige når det gjelder kundetilfredshet.

Nazar har tilbudt klager kr. 500 i en "goodwill" rabatt på en fremtidig reise.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Nazar Nordic AB.

### **Nemnda bemerker**

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

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.

Så vidt nemnda kan forstå var klageren misfornøyd med hotellet og servicegraden fra ankomst. Det var maur på rommet, og han ville av forståelige grunner ikke sove i et rom rett etter at det var blitt sprayet med insektmiddel. Etter litt venting fikk han et oppgradert rom han var fornøyd med, og fikk deretter dagen etter, etter kl. 12.00, den typen rom han hadde bestilt.

Oppholdet varte i 14 dager, og det fremgår av hans fremstilling – som nemnda viser til – at det var en rekke punkter han ikke var fornøyd med. Mye tok han opp med hotellet, og en del ble løst etter at feilene var meldt inn til resepsjonen.

Slik saken er fremstilt finner nemnda å måtte legge til grunn at klageren neppe har fulgt de reglene som gjelder når man skal klage over mangler som hotellet etter hans syn ikke fulgte opp. Klageren hevder at han nesten daglig kontaktet resepsjonen om feil og mangler, slik som dårlig renhold, skitne håndklær, skittent bestikk og kopper, at lokal spirituousa ble helt over på originalflasker, apparater som ikke fungerte på treningsrommet, at aircondition ikke fungerte på treningsrommet etc. Han følte seg også diskriminert i forhold tysktalende gjester fordi de ansatte var mye bedre i tysk enn i engelsk.

Nemnda bemerker at kvaliteten på renhold etc. som regel ikke er slik man er vant med fra Norden. Det støvsuges som oftest ikke daglig, men feies. Det er så vidt nemnda er kjent med heller ikke vanlig med så hyppig skifte av håndklær og sengetøy som man er vant med fra Norden. Det er vanskelig for nemnda å bedømme om treningsrommet/aircondition kun hadde midlertidig driftsstans på noen apparater eller om de hadde vært ute av drift lenge. Klageren har opplyst at de ble reparert og fungerte igjen under hans opphold. Det kan ikke karakteriseres som en mangel at noe ikke fungerer for en kortere periode fordi det har blitt ødelagt av andre gjesters bruk eller trenger vedlikehold.

Så vidt nemnda kan forstå var klageren første gang i kontakt med de stedlige representantene den ellefte dagen av et fjorten dagers opphold. Den ellefte dagen tilkalte hotellet en guide fordi klageren hadde kommet i krangel på stranden om røykesonene og håndhevelsen av disse. I den samtalen som fulgte ble det tatt opp en rekke klagepunkter, men da var det kun tre dager igjen av klagerens opphold. Nemnda legger til grunn at guidene kunne nås på hotellet tre ganger i uken og ellers kunne kontaktes på telefon, sms eller chat hele døgnet.

Slik nemnda forstår klageren, konkluderer han med at hotellet ikke er et femstjerners hotell, men et trestjerners hotell og at han derfor har krav på prisavslag. Arrangøren har opplyst at hotellet har vært brukt av dem siden 2004, og er et av de hotellene hvor flest gjester kommer tilbake år etter år. Hotellet ble renoveret i 2015.

Det fremgår av det som er fremlagt av bedømmingsparametere, blant annet tilbakemelding fra gjester, at 84 % var meget fornøyd/fornøyd med hotellet. Klageren har kun referert til uttalelser fra de 7 % av gjestene som var virkelig misfornøyd.

Etter nemndas syn er en del av det som tas opp mindre problemer og irritasjon over forhold som nok teknisk sett utgjør avvik, men som etter nemndas syn ikke når opp til den relevanstærskel som må kreves for å konstatere at det foreligger en mangel.

Arrangøren risikerer på sin side å miste kunder og hotellet å miste gjester hvis det som tilbys kvalitativt er dårligere enn det som tilbys av konkurrentene. Tilbakemeldinger fra gjester på Tripadvisor tyder imidlertid ikke på at hotellets standard ikke var tilfredsstillende.

Slik denne saken ligger an finner nemnda ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)  
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)  
Camilla Dragvoll (Ticket)  
Ida Lehre (Apollo Reiser AS)  
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)