

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag på grunn av mangler ved hotell Eftalia Aqua i Alanya.

Dato

24.08.2015

Saksnummer

217/14P

Tjenesteyter

Nazar Nordic AB

Saken gjelder:

Krav om prisavslag på grunn av mangler ved hotell Eftalia Aqua i Alanya.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes familie, to voksne og to barn, hadde bestilt en reise til Tyrkia og skulle bo på hotell Eftalia Aqua i Alanya med all inclusive.

Da de ankom hotellet natt til 30. juni ble de spurt om de var sultne og de svarte nei. De fikk så beskjed om at rommet ikke var ferdig, så de gikk til spisesalen for å spise og vente der. Der var det forferdelig skittent med mat på gulvet, skår som var gått av tallerkenene og ikke et eneste bord som var ryddet. På rommet manglet det sengetøy og håndklær. Det var ikke noe oppholdsdel med sitteplasser der slik beskrivelsen av hotellet viste.

Dagen etter var det like ille i spisesalen, skittent, manglende bestikk og glass. Under hele oppholdet var det dårlig standard på maten og lange køer, stress og hamstring for å slippe køene. Rommet deres ble dårlig vasket og sengetøyet sjelden skiftet. Det var lite toalettpapir, verandadøren var umulig å låse og personalet ved bassengområdene ryddet solsenger og sa at det var stengt uten at dette var tilfellet. Klagers mann ble syk med diaré. De så at flere av gjestene var syke. De måtte vente i tre dager på en legeerklæring fra hotellets lege etter legebesøk, og da de skulle på Nazars utflukt stod ikke navnene deres på Nazars deltagerliste. Mange andre gjester klaget i resepsjonen og de så og hørte flere ganger at gjester var sinte og diskuterte høylytt med personalet i resepsjonen.

Badeskliene stengte tidlig og det var dårlig med sklisikring i trappene til skliene. Underholdningen om kveldene var helt tragisk og det samme hver kveld. Det vises til bilder som klager har vedlagt klagen.

De klaget på stedet til Nazars reiseledere flere ganger, men hver gang var det en ny person å forholde seg til. I ettertid ser klager at de burde vært mer pågående og forlangt et nytt hotell for det hjalp ikke å si i fra om alle manglene. Etter hjemkomst sendte klager en klage til Nazar

og de har tilbudt klager et gavekort på kr 3.000, alternativt en utbetaling av et prisavslag på kr 1.500. Klager ønsker ikke kompensasjon i form av gavekort da hun ikke vil reise med Nazar igjen og krever derfor et høyere prisavslag.

Nazar har i det vesentlige anført:

Eftalia Aqua er et familiehotell som Nazar kategoriserer som 4 «n». Det er et hotell med 470 rom. Man kan ikke forvente noen luksus på dette hotellet. På Nazars hjemmeside skriver de følgende om den kategorien dette hotellet går under:

«Vi har tildelt hotellene i Holiday Collection tre til fem. Mange hoteller holder en flott standard i forhold til f.eks. mat og fasiliteter, men ikke på Premium Collection-nivå, noe som også avspeiles i prisen. Ønsker du skandinaviske barneaktiviteter, anbefaler vi Nazar Collection.»

Nazars rapporter viser at klager sjekket inn på hotellet kl. 02:51. Flyet landet på Antalya flyplass kl. 00:20. Fra flyplass til hotell tar det ca. 2 timer. Nazar anser at tiden for check-in var rimelig og kan ikke gi klager medhold i at de har hatt en lang ventetid.

Nazar viser til «Sjekkliste for hotellets rengjøringspersonale». Rengjøring av rommene på Eftalia Aqua blir gjort daglig i henhold til disse utarbeidede sjekklister som blir fulgt av rengjøringspersonalet og deretter kontrollert av avdelingssjefer. Sjekklistene kontrolleres nøye og eventuelle avvik eller defekter rapporteres videre til ansvarlig avdeling. Før rengjøringspersonalet går videre skal rommet kontrolleres for at ikke det skal være noen av punktene i protokollen som har blitt utelatt. Håndklær og sengetøy byttes vanligvis ut 2-3 ganger i uken. Dette gjelder også påfyll av toalettpapir. På grunn av hotellets miljøpolicy gjøres ikke dette daglig.

I følge Nazars logger og rapporter kan de ikke se at klager har klaget på dette, de har derfor ikke hatt en sjanse til å hjelpe de på reisemålet. De kan heller ikke se at klager har klaget på at verandadøren var vanskelig å låse. Klager har bodd på hotellet i 14 dager. Nazars guider har vært på dette hotellet totalt ca. åtte timer i løpet av denne perioden. I tillegg var guidene tilgjengelig på telefon døgnet rundt.

Når det gjelder klagers påstander om manglende hygiene, ødelagt/skittent servise, dårlig renhold og køer i restauranten viser Nazar til at klager har reist midt i høysesong og hotellet var fullbooket i denne perioden.

Det kan være mellom 1600-2000 personer som besøker restauranten i løpet av en dag. Dessverre kan det forekomme at man kan finne tallerkener som har et hakk eller lignende. Eftalia Aqua er et familiehotell og majoriteten av gjestene har flere barn. Dette innebærer også en del ulykker med mistede tallerkener og skåler, noe som er helt normalt når barn tar maten selv ved bufféene. Det kan forekomme at kelnerne ikke rekker å rydde bort fra alle bord før det kommer nye gjester som skal spise. Hotellet følger strenge rutiner for rengjøring og oppvask og hotellet har ISO-sertifikat for renhold.

Beskrivelsen av rommene ved hotellet på Nazars nettsider er noe misvisende og det tar vi videre.

Nazar har som rutine å kreve legeerklæring fra gjester som blir syke og vil avbooke kostnadsfritt/endre dag på forhåndsbestilt utflukt. Avgjørelser og forsinkelser som blir tatt/

forårsaket av hotellets lege er dessverre utenfor Nazars kontroll. Dessverre kan Nazar i ettertid ikke se hvorfor klagers navn ikke var med i deres deltagerlister på dagen utflukten skulle være. Her må det ha oppstått en teknisk feil. Nazar beklager og saken løste seg heldigvis på stedet slik at de fikk være med på utflukten.

Nazars guider har svært strikte rutiner på hva de skal gjøre om de får vite fra en gjest at det har oppstått et problem. Det er svært viktig at all informasjon alltid blir loggført. Nazars logger viser kun at klager har vært i kontakt med dem angående utflukten de måtte kansellere på grunn av sykdom. Det er svært beklagelig at klager har et helt annet bilde på dette enn hva Nazars logger viser.

Nazar har likevel valgt å tilby klager en kompensasjon på kr 4500, altså 10 % av reisens pris, alternativt et reisegavekort på kr 5.000. Nazar finner ikke grunnlag for prisavslag utover dette.

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.

Nemnda legger til grunn at partene er enige om at rombeskrivelsen på Nazars hjemmeside var noe misvisende. Det legges videre til grunn at det er enighet om at resepsjonspersonalets servicenivå ikke lå på det nivået man kan forvente. Likeledes er det enighet om at det kan være kaotisk i spisesalen i og med at inntil 2.000 personer er innom denne i løpet av en dag. Hotellet ha 470 rom og var fullbooket i høysesongen. Barn forsyner seg selv.

Det medfører matsøl og ødelagte tallerkener.

Partene har ikke sammenfallende syn på om det ble klaget til Nazars stedlige representanter under oppholdet. Nazar hevder at all kontakt med guidene blir loggført, og det er ikke loggført annen kontakt enn i forbindelse med en utflukt. Nazar er heller ikke enig i at standarden på rengjøringen var dårlig. Det skal fylles ut en sjekkliste for hvert rom, og standarden på renholdet skal sjekkes av en overordnet. Klager som har å gjøre med bassengomgivelser, åpningstider etc. mener Nazar beror på misforståelser. Nazar mener likeledes at det ikke kan være meldt fra til rette vedkommende om defekter ved balkongdørene. For øvrig anbefaler arrangøren at man henger opp et «do not disturb»-skilt utenfor døren hvis man ikke ønsker at personalet skal komme uanmeldt inn på rommet.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner etter gjennomgangen ovenfor at det produktet som er levert lider av mangler. Det er blant annet vanskelig å skjønne at arrangøren synes at det er i orden at et gjesterom ikke står klart til gjestene når de ankommer etter midnatt. Vanlig utsjekkingsrutine er at gjester som forlater hotellet må være ute av rommet senest kl. 12.00 på dagen. Disse gjestene ankom nesten 14 timer senere, og rommet var fremdeles ikke klargjort. Slik nemnda ser det var dette en mangel.

Nemnda legger også til grunn at det ble klaget over dårlig renhold, og at den det ble klaget til ikke ville inspisere rommet, men ba om at bilder som allerede var tatt av standarden på renholdet ble fremvist isteden. Dette gjorde klageren dagen etter. Nemnda legger til grunn at renholdet var mangelfullt uansett om det var utarbeidet en sjekkliste. Det legges videre til grunn at det ikke ble delt ut tilstrekkelig antall håndklær og toalett-papir. Arrangørens forklaring på dette er at det er et såkalt grønt hotell som tar miljøhensyn.

Klageren har etter dette krav på et prisavslag. Arrangøren tilbyr et prisavslag på kr 4.500, hvilket utgjør ca. 10% av reisens pris. Reklamasjonsnemnda finner etter en samlet vurdering at dette er et passende prisavslag. Hotellet er ikke rangert som et «premium collection» hotell. Det fremgår av beskrivelsen hva man kan forvente av standard. Noen av klagepunktene er isolert sett ikke er så alvorlige, men det legges til grunn at summen av feil og mangler har gjort ferien mindre vellykket.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt ytterligere prisavslag ut over de kr 4.500 som allerede er tilbudt.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Line Vestgård, Kilroy AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.