

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet overbooking ved ankomst, feil avstand til sentrum, internett, og mange russere.

Dato

16.01.2020

Saksnummer

2019-04110

Tjenesteytere

Nazar Nordic AB

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og ett barn med innkvartering i Dobbeltrum Club, all inclusive på Sunrise Resort, Side, Tyrkia i perioden 10.07.2019 - 24.07.2019. Totalpris 32 364 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Feil type rom / leilighet
- Reiselederservice
- Hotell
- Internett
- Beliggenhet
- Overbooking
- Annet

Klager anfører at de ved ankomst ikke fikk den romtypen de hadde bestilt, men et rimeligere alternativ. Ved bestilling ble klager lovet at hotellet skulle ligge i Side, men det lå to mil utenfor Side. Klager måtte leie bil for å komme seg inn til Side.

Hotellets internett fungerte ikke.

Klager var blitt informert om at dette var et internasjonalt hotell med internasjonal underholdning, men flesteparten av hotellets gjester var russiske. De hotellansatte var for det meste russiske, underholdningen med showene og aktivitetene på dagen foregikk også på russisk. Russerne eide ikke manerer og fulgte ikke køsystemet i restauranten, de var aggressive og klager og hennes datter på 11 år ble vitne til vold ved bassengområdet.

Klager fikk ingen hjelp av Nazars guide da de klaget.

Krav: Reisens pris refundert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Nazar anfører at det er korrekt at klager fikk feil romtype ved ankomst. Klager hadde bestilt rom i villa bygninger, men grunnet overbooking fra hotellet, fikk de et oppgradert rom i hotellets hovedbygning. Reiselederen hjalp til slik at klager fikk flytte dag 3.

Hotellet ligger i Side området. Nazar har sendt kopi av kart hvor dette fremgår. Det er 14 kilometer inn til sentrum, ikke 8 som fremgikk av Nazars beskrivelse.

Hotellet er et internasjonalt hotell, med mange nasjonaliteter, ikke bare russere. Hotellets tyrkiske ansatte snakker både russisk og engelsk. Dette gjelder for personalet som arbeider i resepsjonen og i de stillinger som har med gjester å gjøre. Det er ikke et krav at de som sørger for rengjøring og rydding skal kunne engelsk.

Wifi på tyrkiske hoteller har ikke samme styrke som i Norden. Dersom det er mange gjester på hotellet, kan signalene være begrenset.

Nazar har tilbudt klager et prisavslag på totalt 3 500 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Nazar Nordic AB.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres i tråd med avtalen, jfr. pakkereiseloven § 25. Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for. Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis § 27, § 28, § 31 og § 32.

Klager har krevd tilbakebetalingen av 32 364 kroner som tilsvarer reisens totale kostnad. Klagen er begrunnet i flere forhold, men særlig for hotellet, dets beliggenhet og servicetilbud.

Det fremstår som uomtvistet at klager fikk feil romtype ved ankomst. Klager hadde bestilt rom i villa bygningen, men grunnet overbooking fra hotellet, fikk de et oppgradert rom i hotellets hovedbygning. Klager fikk først det rommet han hadde bestilt på dag tre. Forholdet utgjør et avvik fra avtalen.

Når det gjelder hotellets beliggenhet lå dette i Side området, men på tjenesteyters hjemmeside ble det opplyst at det var 8 kilometer til sentrum, mens hotellet i realiteten lå 14 km fra sentrum.

Når det gjelder styrken på Wifi tilgangen på hotellet kan det ikke forventes å ha samme styrke som i Norden. Tjenesteyter har opplyst at dersom det er mange gjester på hotellet, kan signalene være begrenset. Forholdet utgjør ikke et avvik fra avtalen.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Hotellet var markedsført som et internasjonalt hotell. Klager har klagd på at det var mest russere på hotellet. Hotellets tyrkiske ansatte som arbeidet i resepsjonen og mot gjestene snakket både russisk og engelsk. Selv om gjestene på hotellet primært var fra Russland, finner flertallet, bransjerepresentantene og nemndsleder, at dette ikke utgjør et avvik fra avtalen.

Nemndas flertall kan heller ikke se at tjenesteyters oppfølging av klager på reisestedet har vært mangelfull.

Mindretallet, forbrukernes representanter, er av den oppfatning at klagerne fikk noe helt annet enn bestilt. Hotellet ble markedsført som internasjonalt, men fremsto for klagerne i hovedsak som russisk. Det var overveiende antall russiske gjester på hotellet, og majoriteten av de ansatte snakket kun russisk og tyrkisk. De få som snakker engelsk hadde svært begrensede engelskkunnskaper. Videre var informasjon og underholdning kun på russisk. Dette ble ikke klagerne informert om da de bestilte dette hotellet. Klagerne opplevde miljøet på hotellet som lite hyggelig, med bl.a. høylytt prat og aggressivitet, frekk sniking i matkøen og de overvar en meget skremmende voldsepisode. I tillegg kommer at de først på tredje dagen fikk det rommet de hadde bestilt, og at avstanden til stranden var atskillig lengre enn det som var oppgitt. Mindretallet er etter en totalvurdering kommet til at manglene dominerte gjennomføringen av pakkereisen på en så negativ måte at klagerne må ha rett på et prisavslag tilsvarende 60 % av prisen for pakkereisen.

Tjenesteyter har tilbudt klager et prisavslag på totalt 3 500 kroner. Ettersom klager fikk et annet rom enn han hadde bestilt og hotellet lå 6 km lenger fra enn opplyst om på forhånd bør tjenesteyter gi et prisavslag. Når reisen totalt kostet 32 364 kroner synes det adekvat å tilkjenne et prisavslag på 15 %. Dette utgjør 4 854 kroner. Nemndas flertall anbefaler at tjenesteyter utbetaler 4 854 kroner i prisavslag.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)