

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandard, manglende rengjøring og all inclusive.

Dato

13.12.2018

Saksnummer

2018-03192

Tjenesteytere

Detur Norway AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for tre fullt betalende og ett barn med innkvartering i en familiesuite på Club Salima, Kemer, Tyrkia med all inclusive i perioden 20.07.2018 - 03.08.2018. Totalpris kr. 43.719.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Manglende rengjøring
- All inclusive

Ved ankomst ble klager fulgt til et rom hvor det allerede bodde gjester.

På det rommet de fikk tildelt hadde klager maur i sengen og det var mugg på veggene. Avløpet i dusjen på badet var tett. Det var dårlig renhold på hotellet, badet luktet urin og det ble ikke byttet lyspærer. Klager var misfornøyd med maten da de fikk servert kylling og fisk. Isdisken var så skitten at barna mistet lysten på is. Hotellets ansatte hadde dårlige engelskkunnskaper. Klagers eldste sønn har betalt billett som voksen, men var for ung til å delta på animasjonsteamets arrangementer for voksne.

Ved retur til Norge manglet klagers fire koffertar da flyselskapet valgte å sette igjen bagasje i Antalya på grunn av for mye vekt om bord.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Deres guider hadde treffetid to ganger i løpet av den første uken klager bodde på hotellet uten at klager tok kontakt. Klager kontaktet heller ikke Deturs kontor eller deres 24 timers service telefon på reisemålet. Først den 30.07 kontaktet klager Deturs

guider og informerte om mange av de samme problemene som klager nevner i klagen. Da guiden ønsket å bistå med å avhjelpe disse problemene, var svaret at klager ikke behøvde noe hjelp da de ville reklamere når de kom hjem til Norge. I følge hotellets journaler har klager heller ikke kontaktet hotellpersonalet med ønske om å bytte rom.

Når det gjelder all inklusive konseptet på Club Salima, spiser Deturs guider der jevnlig og de rapporterer at maten ikke er dårlig. I Tyrkia må man forvente at det serveres mat på tyrkisk vis, mye salater, meze, suppe, brød samt varmmretter som generelt består av kylling, fisk og kalkun. At alle reisende som har fylt tolv år går som voksne på Deturs reiser medfører ikke at de kan ta del i alle aktiviteter for voksne på hotellet. I Tyrkia er det hotellets egne aldersgrenser som gjelder.

Ved hjemreisen ble det fylt for mye drivstoff på flyet, noe som førte til at de på grunn av vekt måtte sette igjen en del av bagasjen. All bagasje ble neste dag sendt fra Antalya til Oslo Lufthavn. Detur viser til sin hjemmeside hvor det fremgår at Detur ikke er ansvarlig for forsinket eller bortkommet bagasje.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Detur Norway AS.

Nemnda bemerkar

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.

Det er klaget over rommets tilstand, med mugg, skitt etc. etc. Det er videre klaget over maten som inngikk i all-inclusive-tilbudet. Det er opplyst at klageren ikke fikk sin bagasje før dagen etter hjemkomst fordi fire kolli ble satt igjen i Antalya.

Nemnda kan se av de fremlagte bildene at hotellet ikke ser ut til å ha noen særlig høy standard på renholdet. Det synes spesielt under toalettsetet og i det som ser ut til å være en vinduskarm. Noen flekker på veggen kan være mugg.

Problemet i saken er at klageren ikke har overholdt klagereglene. Først etter ti dager tok han kontakt med stedlig representant og var da ikke interessert i hjelp på stedet fordi han skulle ta dette opp etter hjemkomst.

Hvis man får et rom man er misfornøyd med bør man ta kontakt med resepsjonen å melde fra om at renholdet er for dårlig, eventuelt be om å få bytte rom. Bedrer forholdene seg ikke bør man uten ugrunnet opphold ta kontakt med leverandørens stedlige representanter som eventuelt kan legge mer press på hotellet eller forsøke å skaffe et rom på et annet hotell. Når arrangøren, slik som i dette tilfellet, ikke er gitt noen mulighet til å utbedre mangelen, når man normalt ikke frem med et krav om prisavslag i ettertid.

Når det gjelder matutvalget, har arrangøren opplyst at deres stedlige representanter ofte spiser på hotellet. De finner at maten er slik man kan forvente i Tyrkia, hvor mange retter er noe annerledes enn man kanskje er vant til, med innslag av tyrkisk kjøkken.

For nemnda er det vanskelig å ha noen formening om dette, ut over at all-inclusive er et konsept det fra tid til annen klages over fordi maten mangler den variasjon man ville ha fått hvis man hadde gått på ulike restauranter og bestilt a la carte. Slik denne saken ligger an kan nemnda ikke se at matserveringen utgjør en mangel som gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag.

Klageren betalte full pris for den ene sønnen som var over 12 år. Det er klaget over at han ikke fikk delta på arrangementer for voksne. Nemnda tar til etterretning at hotellet har aldersbegrensninger på noen av aktivitetene og at disse ikke var åpne for en person på 12. Nemnda kan ikke se at det er kritikkverdig.

Klagerens bagasje ble satt igjen i Antalya fordi flyet hadde fylt for mye drivstoff. Bagasjen ble forsinket med 24 timer. Arrangøren har opplyst at de ikke har ansvar for bagasje fordi de har tatt forbehold om det i sine vilkår. Til dette bemerker nemnda at det er en del av pakkereiseavtalen å bringe gjestenes bagasje hjem. Det er ikke adgang til å sette slike forbehold som det ovennevnte. Pakkereiseloven er preseptorisk og gjestens rettigheter kan ikke innskrenkes ved forbehold inntatt i vilkårene. Arrangøren bør vurdere å endre vilkårene på dette punktet.

I dette tilfellet får imidlertid forsinkelsen ikke erstatningsmessige konsekvenser fordi forsinket bagasje er et spørsmål som må tas opp med eget reiseforsikringsselskap. Så vidt nemnda kjenner til gis det vanligvis ikke erstatning for kortere forsinkelser på hjemveien.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)