

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage på kvalitet/standard Antalya, Tyrkia.

Dato

26.09.2012

Saksnummer

313/11

Tjenesteyter

Nazar Nordic AB

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Nazar Nordic AB

Antall reisende: 4

Reisens pris: 45.000,-

Saken gjelder:

Saken gjelder klage på kvalitet/standard Antalya, Tyrkia.

Klager anfører at de hadde valgt dette hotellet fordi det var all inklusive også på stranden. Det var en skuffelse - det var bare saft og vann og bagetter som lå i solen hele dagen og ikke var tilrådelig å spise. Det var umulig å bruke badebussen opp til hotellet fordi den aldri kom når den skulle.

Restauranten på hotellet var full av fugler, 30-40 til frokost og lunsj, som satt på pålegget og på bord og stoler. Det var fuglebæsj over alt. All inklusive i restauranten bød også bare på saft og vann som drikke - ville man ha annet, måtte man gå ut i lobbybaren. Det var også umulig å få et bord med kniv og gafler til fire personer.

Gamebaren stengte tidlig til tross for at det står at den skal være åpen til kl. 24.00. Tyrkisk bad og sauna måtte de betale for.

Nazar har anført at dets personale som ledd i kvalitetskontrollen har besøkt hotellet flere ganger i uken og ikke funnet noen feil når det gjelder de forhold klager har påberopt. Strandbaren tilbyr vann og juice, samt sandwicher som oppbevares i kjølebokser. De tar hygienepå alvor. Strandbussen kjører de 300 m til og fra stranden hvert 15. minutt.

I restauranten kan det i høysesongen forekomme køer og venting, og dette har Nazar opplyst om på internettsiden. For å opprettholde god hygiene ved middagsbuffeen stenges deler av matsalen i kortere tid for å etterfylle mat og dekke bord.

Nazar opplyser på nettsiden om insekter og dyr som kan forekomme.

Deres eget personale var på hotellet 3 ganger den aktuelle uken uten at de fant noen brist i hygienene der. Det er ikke lovet annen drikke enn det hotellet tilbyr.

Nazar beklager at det kan ha oppstått misforståelse om betaling ved Tyrkisk bad og sauna. Inngang og bruk skal være gratis, men man må betale for behandling og massasje.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. § 6-1 i pakkereiseloven. Mangler gir grunnlag for prisavslag dersom de ikke avhjelpes innen rimelig tid.

Når det gjelder klagen over mat- og drikketilbudet på stranden, kan ikke nemnda se at det i turarrangørens opplysninger er oppgitt annet tilbud enn det klager faktisk fikk. Hvis dette ikke var tilfredsstillende tilbud, var hotellets buffetttilbud bare 300 m fra stranden, hvor det også gikk buss.

På Nazars hjemmesider er det opplyst om muligheten for insekter og dyr, som for eksempel katter. Selv om dette er opplyst, er det klart at hvis det er fugler og andre dyr i et slikt omfang at det går ut over hygienene i matsalen, er dette en mangel i pakkereiselovens forstand. Nemnda kan imidlertid ikke se at det er sannsynliggjort at det var fugler i et slikt omfang som klager hevder. At det lett blir køer og venting i matsalen er å forvente i høysesongen og er også uttrykkelig opplyst på Nazars internettside.

Reklamasjonsnemnda har etter en helhetsvurdering kommet til at det ikke er tilstrekkelig sannsynliggjort at det foreligger slikt avvik fra avtale og forutsetninger at det berettiger til prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske Amisol AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Vigdis Fiske Amisol 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.