

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder klage på hotellstandard, Tyrkia.

### Dato

26.09.2012

### Saksnummer

315/11

### Tjenesteyter

Nazar Nordic AB

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Nazar Nordic AB**

**Antall reisende: 4**

**Reisens pris: 38.280,-**

### Saken gjelder:

Saken gjelder klage på hotellstandard, Tyrkia.

### Klager anfører at hotellet ikke samsvarte med beskrivelsen av et 5\* hotell.

Sengene var harde og det var bare 2 kjøkkenstoler. Det var ingen vasking av rommet de 8 første dagene, bare oppredning av seng, skifte av toalettpapir og nye vannflasker. På dag 9 kom det en vaskedame som la frem nytt sengetøy som de måtte ta på selv. Hennes vasking av gulvet var helt utilfredsstillende.

Etter klage til hotellet ble det vasket greit de siste 5 dagene.

All inklusive tilbudet var dårlig - kylling 11 ganger på 14 dager. Is-tilbudet til barna var også dårlig.

I a la carte restauranten fikk de bare bord 1 gang i løpet av 2 uker.

Barnebassenget ble ikke rengjort på en tilfredsstillende måte.

Klager krever et prisavslag på kr. 15.000,- og 300 euro refundert for utgifter til is som allerede var betalt.

Klager hevder han tok kontakt med Nazar flere ganger under oppholdet og tok opp problemene.

**Nazar anfører at hotellet fullt ut lever opp til 5\* kategoriseringen, som sier at disse hotellene «holder generelt høy standard og har mange fine fasiliteter, men legg merke til at det kan være store forskjeller mellom «vanlige» femstjernershoteller og femstjernershoteller i kategorien Premium Collectio».**

Trolig er det sistnevnte kategori klager egentlig ønsket.

Klager har ikke tatt kontakt med Nazars guider om manglende rengjøring til tross for at guidene var på hotellet hver dag i flere timer.

Dette fremgår av guidenes loggføring, som viser at eneste kontakt med guide var 18. juli i forbindelse med rengjøring av barnebassenget. Ellers viser hotellets log at klager hadde vært i kontakt med resepsjonen 8. juli og 15. juli.

Det er ikke grunnlag for klagers påstand om nesten bare kylling i restauranten.

Nazar viser til matseddel for den aktuelle periode som viser omfang og variasjon i mattilbudet. Det fremgår for øvrig at det bare er ett besøk i spesialrestauranten som inngår i all inklusive prisen.

#### **Nemnda bemerker:**

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

For at turarrangør skal kunne benytte seg av sin rett til å avhjelpe mangler, er det nødvendig at den reisende melder fra om eventuell feil og mangler.

I dette tilfelle påstår klager å ha vært i kontakt med Nazars representant angående manglende renhold, men noen slik kontakt fremgår ikke av guide-logen og heller ikke av hotell-logen. Eneste kontakt med Nazar var 18. juli i forbindelse med barnebassenget. Klage til hotellet på rengjøring førte til at dette ble bedret.

Nemndas flertall finner etter dette at klager ikke har fremsatt sine klagepunkter til Nazar på et slikt tidspunkt at Nazar fikk anledning til å avhjelpe de mangler som måtte være der, og nemnda kan derfor ikke anbefale noen kompensasjon.

Nemndas mindretall, forbrukerrådets representanter, har kommet til et annet resultat enn flertallet.

I følge klager ble det servert kylling 11 ganger på 14 dager, og vi ser ut fra menyen som Nazar har vedlagt at det er en klar overvekt av kylling og kalkun som ble servert i løpet av den tiden klager oppholdt seg ved hotellet.

I Nazars hotellbeskrivelse beskrives mattilbudet som overdådig med et fantastisk tilbud. Vi mener at den maten som tilbys skal gjenspeile dette.

Ut i fra den informasjon som er gitt til nemnda kan vi ikke se at mattilbudet er i henhold til det avtalte.

Mindretallet har kommet til at avviket fra det avtalte gir klager rett på et forholdsmessig prisavslag.

På bakgrunn av flertallets vurdering, traff nemnda slikt:

**Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon.

**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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*