

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet overbooking, dårlig hotellstandard og renhold, samt misvisende informasjon om strand.

Dato

02.11.2017

Saksnummer

2017-02065

Tjenesteytere

Detur Norway AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagerne bestilte reise for to personer med innkvartering i et standard rom på Side Miami Beach Hotell med all inclusive i Side, Tyrkia i perioden 30.07.2016 - 06.08.2017. Totalpris kr. 17.150.

Klagerne anfører at Detur informerte om at bussreisen fra flyplassen til hotellet skulle ta mellom en til halvannen time, avhengig av trafikk. Det var ikke trafikk, men bussturen tok likevel tre timer, inkludert et stopp på 20 minutter. Klagerne hotell var det åttende hotellet bussen stoppet ved.

Klagerne ankom hotellet kl. 21.30 og fikk følgelig ikke middag selv om det var en del av all inclusive pakken de bestilte. Guiden ordnet slik at de fikk et lite måltid.

Ved ankomst var hotellet overbooket og klagerne fikk tilbud om et rom i annekset, men godtok ikke dette. De fikk se på tre rom før de til slutt fikk tildelt et rom i underetasjen på hotellet og ble lovet at de skulle få flytte neste dag.

Rommet de fikk tildelt neste dag luktet sigarettøyk, noe som ble forsterket da de satte på aircondition. Gulvene var skitne, sengetøyet flekkete, håndklærne fuktige og badet så ikke ut til å ha vært vasket på lang tid. Klagerne valgte å dusje med slippers. Hårføneren hang og slang på veggen og luktet brent når den ble brukt. Vinduet på badet var erstattet med espalier i treverk og det var åpent ut til gangen hvor gjester passerte til enhver tid. Det ble foretatt ny rengjøring, uten særlig god effekt. Klager fikk beskjed om at rommet ikke ville bli rengjort dersom de ikke ga beskjed om det og derfor gikk de til resepsjonen hver dag for å be om nye håndklær, vask og skift av sengetøy. Resepsjonen skulle være bemannet i 24 timer, men stod ofte tom og det ble unødvendig leting etter og venting på de ansatte.

Etter fire dager fikk klagerne tilbud om å flytte til et annet rom, men standarden var ikke noe bedre og rommet var mindre enn det de hadde, så de takket nei.

Klagerne ønsket ikke å ha ekstra utgifter til solseng/parasoll på stranden og så spesielt etter dette da reisen ble bestilt. Det fremgikk av Deturs annonse da klagerne bestilte reisen at avstanden til stranden var 70 m og at det var gratis solsenger og parasoller for hotellets gjester. Det stemte ikke. Klagerne anfører at Detur burde skille mellom stranden 70 meter fra hotellet som ikke var gratis for gjestene på Side Miami Beach Hotell og den stranden hotellet hadde avtale med. Det gikk det minibuss to ganger om dagen, på morgenen og ettermiddagen. Det var ikke sikkerhetsbelter i bussen og klagerne fikk ekstra utgifter til lunsj ettersom de ikke fikk benyttet seg av all inclusive da det ikke gikk buss til hotellet ved lunsjtid.

Spisesalen var full av fluer, og en lukt som ikke var bra. Det sto ofte tomme fat, og de måtte be de ansatte om å fylle på. Middagen var ensformig, fisk og kylling annenhver dag.

Kjøleskapet de hadde hvor klager kunne hente vann ble aldri kaldt slik at vannet var lunkent hele tiden. Isbitmaskinen i baren var i ustand og de gikk tom for øl.

I følge annonsen skulle det være tre basseng, men det var bare to. Det skulle også være to barer, en ute og en inne, men det var kun en.

Den ene klageren ble matforgiftet, mest sannsynlig av egg til frokosten på hotellet, og måtte legges inn på sykehuset.

Internett fungerte dårlig på rommet, og de måtte ut i resepsjonen for å få nett-tilgang. Nesten daglig måtte de ansatte i resepsjonen/baren ringe for å få restartet hele systemet.

Klagerne anfører at prisen de betalte for turen var for høy i forhold til den faktiske standarden og servicen var på Side Miami Beach Hotel.

Klagerne krever et prisavslag på totalt kr. 8.500.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Detur anfører at de mener at klager har fått kompensasjon i forhold til reell mangel ved at de bodde en natt i en annen romtype enn bestilt pga. overbooking fra hotellets side.

Klager har fått kompensasjon for 1/7 del av reisens grunnpris utbetalt pga. at hotellet var overbooket ved ankomst. Neste dag fikk klager tildelt et standard rom som bestilt på Side Miami Beach Hotel.

I rapporten innhentet fra Deturs guider fremgår det at klager var i kontakt med dem om bytte av rom. Guidene hadde besøkstider ved hotellet hver dag i løpet av uken, men skriver at de ikke ble kontaktet av klager vedrørende de manglene klager påpeker om informasjonen på Deturs hjemmeside. Inntil vinteren 2017 bestod Miami Beach av to hotellbygninger ved siden av hverandre. Sommeren 2017 har de splittet opp i to forskjellige hotell som har medført at det ene bassenget samt innendørsbaren ikke lenger var tilgjengelig.

Når det gjelder stranden, er det 70 meter til nærmeste strand hvor man kan bade og svømme, men det fremgår ikke at det er på denne stranden man som gjest ved Miami Beach kan få gratis solsenger/parasoller. Følgende fremgår: *Hotellet disponerer dessuten en del av hovedstranden med gratis solsenger og parasoller*. Mat og drikke ved stranden koster ekstra, noe som fremgår av beskrivelsen.

Når det gjelder dette og hotellets all inclusive konsept viser Detur til sin hjemmeside og viktig informasjon ved bestilling:

<http://www.detur.no/informasjon/valg-av-hotell-leilighet>

Frokosten vil i de fleste tilfeller være enkel. Halvpensjon vil som regel bestå av frokost og middag, mens helpensjon som regel består av frokost, lunsj og middag. Bestiller man hotell med halv- eller helpensjon, er ikke drikke inkludert i prisen og kommer i tillegg. Hva som inngår i "all inclusive"-konseptet varierer fra hotell til hotell og mellom ulike land. "All inclusive"-konseptet har direkte sammenheng med hotellets klassifisering. Det vil si at på hotell med høy standard vil variasjonen og utvalget i maten være større enn på et hotell av lavere standard. Konseptets innhold og omfang kan også endre seg i løpet av sesongen. For informasjon om hva som inngår i "All inclusive"-konseptet på det respektive hotellet, se www.detur.no.

Detur kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Detur Norway AS.

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. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett

forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest.

På bakgrunn av det som fremkommer i de vedlagte dokumentene og bildene legger nemnda til grunn at klagerne har sin klagerett i behold. Hvis kontakten mellom arrangøren og dennes stedlige representant ikke er god nok, er dette ikke noe som kan lastes gjestene. Gjestene er heller ikke henvist til å ta opp feilinformasjon på arrangørens nettsider med den stedlige representanten. Arrangøren innrømmer til alt overmål i tilsvaret til klagen at klageren ble feilinformert.

Det er klaget over at transporten til og fra flyplassen tok for lang tid i forhold til det som var forespeilet, over overbooking og dårlig hotellstandard, blant annet med åpen løsning fra badet til gangen hvor mange gjester gikk, manglende rengjøring, dårlig internettforbindelse, dårlig utvalg i all inclusive samt feilaktige opplysninger på arrangørens nettside. Arrangøren hadde blant annet ikke endret opplysningene om hotellet etter at det ble omorganisert og delt i to hoteller. Dette medførte at ett basseng var utilgjengelig. Det var også en relativt lang reise mellom hotellet og stranden. Bussenes avgangstider medførte at man ikke kunne spise lunsj på hotellet til tross for at dette var forhåndsbetalt.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at det som ble levert lider av en rekke mangler. Det gjelder blant annet feilaktig informasjon om hotellet. Det alvorligste er imidlertid etter nemndas syn rommets beskaffenhet. Når badet ble brukt var det fritt innsyn og svært lydt fordi det manglet vindusrute mellom bad og korridor. Det er i tillegg fremlagt bilder som viser et renhold som må sies å være under enhver kritikk. Det vises til næbildene av dusjen og sluket. Et hotell med så dårlige renholdsrutiner burde etter nemndas syn vært vurdert stengt på grunn av smittefare, og det burde aldri ha vært brukt av norske operatører.

Nemnda finner at også klagebehandlingen ligger under den minstestandard man burde kunne forvente av en seriøs operatør.

Nemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 50% av reisen pris, avrundet til kr. 8.600, fratrasket det beløpet som allerede er utbetalt.

Vedtak

Nemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 50% av reisens pris, avrundet til kr. 8.600, fratrasket det beløpet som allerede er utbetalt.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)