

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder diverse negative forhold under opphold på Oba Time Hotell, Alanya.

Dato

..

Saksnummer

260/13P

Tjenesteyter

Tyrkiareiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Tyrkiareiser AS

Reisemål: Tyrkia, Alanya

Antall reisende: 6

Reisens pris: 29.000,-

Tidsrom: 190913 - 031013

Saken gjelder:

Saken gjelder diverse negative forhold under opphold på Oba Time Hotell, Alanya.

Klagerne anfører at rommene ikke var klare da de ankom. De måtte sette bagasjen fra seg, og de så senere at den sto helt ubevoktet. Rommene var så trange at de måtte flytte på en seng for å få åpnet kjøleskapet. Det var ikke minibar som beskrevet. Barnesengene de fikk til sine to spebarn var skitne, på den ene sengen var det en blodflekk. På begge rommene var det flekker og render på dusjvegger, bad, flekker på sengeklær, på gardiner, vegger, spindelvev og skitt.

Klagerne ba flere ganger om at rommene måtte rengjøres skikkelig, men dette ble ikke gjort. Bønnerop fra en nærliggende moskè var også sjenerende.

De fikk tilbud om å flytte til andre rom, men ettersom rommene var like, så de ingen hensikt i å bytte. Klage[r]ne ba om å få flytte til et annet hotell, men fikk beskjed om at det ikke fantes.

Klagerne hevder å ha blitt lovet at rommene skulle vaskes ned. Da dette etter flere kontakter med resepsjon/arrangørs stedlige representant ikke ble gjort, fant klagerne selv en leilighet som de flyttet til den siste uken.

Klagerne krever erstatning for en ødelagt ferie grunnet urenslighet og svært dårlig hygiene. Dette fordyret ferien ettersom klagerne den siste uken ikke kunne bruke all-inclusive tilbudet. I tillegg kommer betalingen for den nye leiligheten.

Som kompensasjon ønsker klagerne å få tilbakebetalt for all-inclusive samt for den uken de ikke bodde på hotellet. I tillegg kreves en betydelig reduksjon for den uken klagerne bodde på hotellet.

Tyrkiareiser AS har ingen grunn til å mistro rapporten ifra reisemålet.

Klager har ved innsjekk fått et rom som var rengjort på vanlig måte for nye gjester, bortsett fra vanlige slitasjespor og bruksspor etter koffertene og lignende.

Klager har i sin første samtale med vår servicetelefon ikke nevnt noe om at de ikke var tilfredse med rengjøringen. Klager fikk tilbud om å bytte rom innen hotellet, de ble forevist 3 rom, men takket nei.

Flekkene på kjøleskapet og sengene samt spindelvevet de har fotografert ville enkelt latt seg fjerne og er etter det arrangøren kan forstå ikke forhold som berettiger til å heve kjøpet. Vannet er svært kalkholdig og dusjveggene vil derfor få hvite flekker.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er at det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs 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 vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Arrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet.

Nemnda finner at renholdsproblemet ble tatt opp både med hotellet og arrangørens representanter allerede første dag av oppholdet. Arrangøren hadde da alle muligheter til å løse problemet.

Klagerne ankom hotellet tidlig på morgenen den 20. september.

De fikk tilgang til rommene litt ut på formiddagen. De var misfornøyde med renholdet og kontaktet resepsjonen samme dag. I følge loggen til arrangørens stedlige representant ble disse også kontaktet samme dag, både om romstørrelsen og om renholdet. Klagerne ønsket blant annet å få fjernet en seng de ikke benyttet for å få bedre plass til barnesengene. Dette ville hotellet ikke medvirke til før de fikk beskjed om å gjøre dette av arrangørens representant.

Til tross for gjentatte klager ble renholdet etter klagerens mening ikke bedre.

Når arrangøren i sitt svar skriver at påpekte flekker på og i kjøleskap, på barneseng etc. samt spindelvev og flue(r) enkelt kunne ha latt seg fjerne, gjenstår spørsmålet om hvorfor dette da

ikke ble gjort. At det ikke ble gjort førte til at klagerne etter en uke fant en leilighet de kunne bo i den siste uken.

Slik forløpet er beskrevet er det uklart for nemnda om tilbud om å flytte til et annet hotell ble fremsatt på et tidspunkt før klagerne hadde leiet egen leilighet.

Mye tyder på at det ikke ble det siden klagerne pådro seg utgifter med leie av egen leilighet. Spørsmålet blir så om de forholdene som er påpekt er av en slik art at de gir grunnlag for prisavslag.

Nemnda legger til grunn at hotellet hadde tre stjerner, noe som på arrangørens nettsider er beskrevet som et mellomklassehotell med noen fasiliteter og et visst servicetilbud. Når det gjelder renhold er det opplyst på samme sted at dette er vesentlig enklere enn hjemme. Normalt foretas det kun enkel rengjøring, gulv feies, senger res opp og avfall tømmes visse dager i uken. Når det gjelder støy er det opplyst at utrop fra moskeene kan høres fra de fleste hotellene.

Nemnda legger etter beskrivelsen til grunn av renhold etc. lå noe under den standard som kunne forventes. Etter nemndas syn burde arrangørens representanter ha fulgt bedre opp at ytterligere rengjøring ble foretatt ettersom dette ble påpekt ved flere anledninger. En viss erkjennelse av at renholdet hadde mangler ligger det etter nemndas syn også i at hotellet ga klagerne fruktfat og vin som et plaster på såret. Klagerne hadde med sine små tvillinger på reisen og var av den grunn spesielt oppmerksomme på dårlig renhold.

Etter en samlet vurdering finner reklamasjonsnemnda for pakkereiser at klagerne bør gis et prisavslag på kr 2.000,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 2.000,-. Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Christine Tang, Detur Norway 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.