

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard på Isis Hotel & Spa, Gumbet, Tyrkia.

Dato

03.05.2012

Saksnummer

272/12

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: kr 37.156

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard på Isis Hotel & Spa, Gumbet, Tyrkia.

Klager anfører at de bestilte et 5* hotell som Ving hadde kalt «Top Seelection», «luksushotell» og «all inclusive-hotell med høy standard».

Muntlig hadde de fått beskjed om at de to rommene skulle ligge ved siden av hverandre, men det gjorde de ikke. Rommene var nedslitt og svært skitne.

Det lå igjen hår, tørkepapir i skuffer, støv og gule etterlatenskaper rundt toalettet.

Etter å ha kontaktet Ving, ble rommet vasket på nytt uten at det ble særlig bedre.

De fikk da tilbud om å skifte rom, men da de nye rommene så enda verre ut, valgte de å beholde de første.

To dager etter ankomst fikk de nytt tilbud om nye rom.

Disse var bedre, men ikke godt rengjort. På det ene rommet virket heller ikke låsen eller a/c. De hadde heller ikke den havutsikt de hadde bestilt og betalt for.

2 ½ dag gikk med til å ordne problemene. I realiteten fikk de bare et 3* hotell i stedet for 5*. Differansen utgjør kr.12.000,- som kreves dekket.

Ving har anført at betegnelsen 5* er basert på en helhetsvurdering hvor også beliggenheten legges til grunn. At reisende ønsker to rom ved siden av hverandre legges inn i bestillingen som et ønske, men kan aldri garanteres.

Ving er ellers enig i at renholdet på de første rommene var dårlig og har derfor tilbudt kr.1.000,- i kompensasjon per person - til sammen kr.4.000,-.

Beløpet dekker også ulempen ved at a/c ikke virket på de nye rommene.

De rommene som klager fikk fra dag 3, var av en dyrere kategori enn bestilt og større enn de rom som var bestilt.

Nemnda bemerker:

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

Nemnda forstår det slik at det i første rekke er renholdet og delvis defekt a/c som er grunnlaget for klagen - foruten at klager mener hotellets generelle standard ikke er i samsvar med det avtalte, nemlig et 5* hotell.

Det er åpenbart og erkjent av Ving at renholdet på de rom klager fikk ved ankomst, var uakseptabelt.

Dette er også grunnlaget for det tilbudte prisavslag.

Når det gjelder klassifiseringen som 5* (eller 5 vinger) har nemnda forståelse for at beliggenhet også er ett moment ved klassifiseringen, men vil peke på at når det i informasjonsmaterialet, som er en del av avtalen, er brukt betegnelser som

«Top Selection» og «høy standard» og «luksushotell», legges det opp til en forutsetning om en annen kvalitet enn det klager har fått i dette tilfelle. Når gjester finner grunn til å vaske selv på et hotell av denne klasse - også etter å ha fått byttet rom pga dårlig renhold - er det klart at forholdene har vært mangelfulle sett i forhold til det som må anses avtalt eller forutsatt i avtalen og i forhold til de berettigede forventninger som omtalen har skapt.

Nemnda har etter en helhetsvurdering kommet til at klager bør få et prisavslag på kr.7.500,-, i fratrekk går 4.000,- som ving har tilbudt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på totalt kr.7.500,-, i fratrekk går 4.000,- som ving har tilbudt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske Amisol AS

Hanne Åsell, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske Amisol AS, Hanne Åsell, Star Tour 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.