

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandard, renhold og service.

### Dato

24.01.2019

### Saksnummer

2018-03320

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for fire personer med innkvartering i to dobbeltrom med balkong/terrasse og med utsikt til bassenget på Hotel Regina, Kastelli, Kreta i perioden 11.08.2018 - 19.08.2018. Totalpris kr. 12.112.

Klager fikk en lite hyggelig velkomst av hotellets resepsjonist.

1. Døren inn til rommet knirket så den vekket hele hotellet og kunne ikke låses.
2. Rommet bar preg av og trenge en grundig vask. Det lå brukt toalettpapir i toalettet ved ankomst.
3. Toalettet bråket ved fylling av sisternen.
4. Manglende lys på bad.

Klager tok kontakt med Apollos representant samme natt ca. kl. 02.55. og informerte om opplevelsen ved ankomst.

Klager hadde ikke varmtvann på rommene eller wifi som var beskrevet på apollo.no. Apollos medarbeider skulle undersøke muligheter for bytte av hotell og kontakte hotellet for å se om noen av problemene kunne løses.

På tirsdag 12.08.2018, dagen etter ankomst, hadde de fortsatt ikke fått noen tilbakemeldinger fra Apollo og klager tok kontakt på ny. Etter noen timer fikk klager tilbud om å bytte hotell mot et mellomlegg på 850 euro. Dette synes de var dyrt. Klager mente at mange av de problemene de opplevde kunne løses ved litt innsats.

Lyset på badet ble fikset og klager fikk sporadisk varmtvann i dusjen. Etter at Apollos representant hadde snakket med hotellet, fikk de en lite hyggelig konfrontasjon med

en av hotellets ansatte. Det ble ikke foretatt renhold av rommet eller skifte av laken ol. i løpet av klagers opphold.

Klager krever en forklaring og form for kompensasjon for opplevelsen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Regina er et 2+ solers hotell, og er beskrevet som enkelt. Det er daglig rengjøring, bortsett fra søndag, dagen etter klagers ankomst og skifte av håndklær tre ganger per uke. Videre er det oppgitt at det er gratis wifi i fellesområdene, men ikke i rommene.

Det ble søkt om hotellbytte, men dessverre var det ikke mulig å tilby dette, bortsett fra til Hotel Fortezza i Rethymnon. Dette var et mye dyrere hotell, som klager valgte å takke nei til da de mente at et bytte skulle være kostnadsfritt grunnet ovennevnte og fordi klager ikke hadde hatt varmt vann i rommet. Apollos personale hadde ikke fått informasjon om dette tidligere, og ba hotellet om å se på dette umiddelbart.

Klager ønsket at reiselederne skulle undersøke om det var rimeligere hotell ledig. Da dette var i høysesong med stor pågang på reisemålet og på hotellene i Apollos sortiment, hadde de ingen rimeligere alternativ å tilby. Ønsker man å bytte hotell i løpet av oppholdet må man vanligvis betale et avbestillingsgebyr for rommet man flytter fra, samt prisdifferansen på det nye rommet. Om et hotellbytte er mulig og eventuelt pristillegg varierer utfra ledig kapasitet på reisemålet. I høysesong med stor pågang kan det ved enkelte tilfeller ta noe tid å få avklart om det er mulig å bytte hotell.

Når det gjelder problemer med å få logget på wifi, oppga reiselederne at klager kunne henvende seg i resepsjonen så kunne de være behjelpelige med å ordne dette. Det fremgår av Apollos beskrivelse av hotellet at det kun er gratis wifi i fellesområdene. Enten et hotell har wifi eller stasjonær tilgang kan kvaliteten for øvrig variere mye avhengig av hvor man befinner seg på hotellet, og hvor mange som surfer samtidig.

Da reiselederen kontaktet hotellet vedrørende varmtvannet, fikk de oppgitt at problemet var løst.

Apollo er av den oppfatning at deres reiseledere har gjort det de kunne for å hjelpe.

Apollo har gitt klager et prisavslag på kr. 2.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

### **Nemnda bemerker**

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter avtalen, jfr. § 25.

Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold, dvs. i kataloger, brosjyrer, nettsider, annonser i media, med mer.

Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for – ansatte, underleverandører av tjenester som omfattes av avtalen – og særlig feil og forsømmelser begått av stedlige representanter på reisemålet.

Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis §§ 27, 28, 31 og 32.

Den reisende skal uten ugrunnet opphold underrette arrangøren om mangler ved reisetjenester som inngår i pakkereiseavtalen jfr. § 26.

Arrangøren har rett og plikt til å avhjelpe en mangel, med mindre dette er umulig eller medfører uforholdsmessige kostnader, idet det tas hensyn til omfanget av mangelen og verdien av de berørte reisetjenestene. Arrangøren skal avhjelpe mangelen innen en rimelig frist fastsatt av den reisende, jfr. § 27.

Klagen gjelder standard på hotellet samt dårlig renhold. Klageren var også utsatt for en lite heldig episode ved ankomst.

Nemnda har gjennomgått sakens dokumenter, herunder de vedlagte bildene. Det fremgår av disse at lakenet hadde enkelte bleke flekker. Sengetøyet fremstår som godt brukt - slitt -, og da kan det etterhvert feste seg flekker som ikke helt lar seg fjerne i vask.

De øvrige forholdene det er klaget over, ble etter det som fremkommer av rapport fra arrangørens stedlige representant, rettet i løpet av kort tid. Klagen over manglende varme på vannet i dusjen ble videreformidlet til hotellet så snart klagen var fremsatt. Det ble likeledes forsøkt å ordne med et hotellbytte, men det ble ikke funnet noe alternativ som klageren var villig til å betale for.

Det fremkommer av hotellbeskrivelsen at det kun er Wifi i resepsjonsområdet. Denne tjenesten er imidlertid som regel adskillig mer ustabil enn det man er vant til fra Norden.

Arrangøren har refundert kr. 2.000 for manglende renhold ved ankomst og for opplevelsen i resepsjonen på ankomstdagen. Avslaget må ses i sammenheng med reisens pris. Det utgjør mellom 15 % og

20 % av det beløpet som ble betalt for flyreise, hotell og transfer. Nemnda finner etter omstendighetene at beløpet utgjør et passende prisavslag og finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt ytterligere avslag.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt ytterligere prisavslag.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)