

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om full erstatning for reise og ekstraavgifter på grunn av hotellstandard og mangelfull rengjøring, uspesifisert reise.

Dato

02.10.2015

Saksnummer

315/14P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om full erstatning for reise og ekstraavgifter på grunn av hotellstandard og mangelfull rengjøring, uspesifisert reise.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes venn reiste på en to ukers uspesifisert reise til Mallorca. De hadde bestilt uspesifisert bosted, romtype dobbeltrom, ingen ekstra alternativer.

Hotellet de kom til var lugubert og rommet skittent. Verandadøren kunne ikke låses skikkelig, så bagasje/verdisaker på rommet var ikke trygt verken på dagen eller natten. Dusjen var full av urin og hår. I tillegg var avløpet i dusjen tett, så da vannet ble skrudd på ble det oversvømmelse på badet og vannet rant ut i oppholdsrommet og videre ut i gangen.

Kleshengerne var nedstøvete, det var døde insekter inni rammene på bildene og størknet skitt på veggene. En slags feltsenger som så ut som om de var fra 2. verdenskrig.

Klager sendte umiddelbart en e-post til Apollo med beskjed om at her kunne de ikke bo. Etter mye frem og tilbake fikk de beskjed om å vente til neste dag den 10. august for å møte guiden på hotellet. Guiden ble med opp på rommet og var enig i at rommet var uholdbart. Klager presiserte at de var villig til å betale ekstra for å bli oppgradert til en bedre standard.

Den 11.08.14 fikk klager tilbud om å bytte hotell mot et mellomlegg. De så på beskrivelsen av det nye hotellet på Internet, men det virket som om Hotel Sultan var i like dårlig stand som Hotel Estrella som de bodde på. Dessuten måtte de betale ekstra for å leie bordvifte og kjøleskap. Klager informerte Apollo om at de syntes dette var en dårlig kompensasjon å måtte betale et mellomlegg for så å bli flyttet til enda et «bakterie hotell» med like dårlig standard. Fra Apollos representant fikk de en frekk kommentar om at de selv kunne skaffe seg hotellrom.

Klager flyttet på egen hånd og betalte kr 17.000 direkte til det nye hotellet.

Fra Apollo har de fått en kompensasjon på kr 1000 for manglende rengjøring.

Apollo har i det vesentlige anført:

Klager har rett i at rommet ikke var rengjort ved ankomst. Dette ble fulgt opp av hotellet den 10. august, dagen etter ankomst. Samme dag kunne klager også få byttet sengen til en mer ordentlig seng, men dette ønsket ikke klager da han krevde å få flytte. Klager fikk tilbud om å bytte rom, men de ønsket å flytte til et annet hotell.

Reiselederen undersøkte muligheten for flytting, og opplyste samtidig at det kunne ta noe tid grunnet høysesong. Hun tok kontakt igjen etter noen dager med informasjon om nytt hotell og kostnaden for hotellbytte; 165 euro per person. Hotel Sultan som de kunne flytte til holdt 2 stjerner, mens Hotel Estrella holdt 1 stjerne, altså en bedre standard. Videre lå Hotel Sultan nærmere Alcudia og det var mulig å leie kjøleskap og vifte.

Klager aksepterte ikke dette tilbudet. Han hadde reist uspesifisert og aldri blitt behandlet slik på en uspesifisert reise. Reiselederen fikk beskjed om at de ikke ønsket noe mer kontakt med Apollos personale. Dette var den 11. august og den siste samtalen med Apollos guider.

Av Apollos vilkår for uspesifiserte reiser informeres det om at de reisende må regne med å bli innkvartert på reisemålets enkleste bosted. Det benyttes bosteder som ikke er en del av Apollos ordinære program og privat bosted kan også forekomme. Dersom de reisende ønsker å bytte bosted, betales prisdifferansen mellom den uspesifiserte reisen og det nye bostedet. Dersom man stiller krav til komfort, fasiliteter og bostedets beliggenhet, anbefaler Apollo at man bestiller en reise med spesifisert innkvartering.

Apollo har refundert kr 1000 for manglende rengjøring ved ankomst.

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.

Pakkereisenemnda legger til grunn at rommet som klagerne fikk på reisemålet ikke var rengjort ved ankomst. De klaget over dette til Apollo, og rengjøring ble, så vidt nemnda kan forstå, utført dagen etter ankomst. Dagen deretter, 11. august, fikk de tilbud om å flyttet til et annet rom i samme hotell, alternativt til et noe bedre to-stjernes hotell. Så vidt nemnda kan forstå, så klagerne ikke på noe annet rom på det første hotellet, og var heller ikke villige til å se på det alternativet som, mot vederlag, ble tilbudt. De fant i stedet selv et hotell, og ble påført betydelige utgifter i den forbindelse.

Pakkereisenemnda legger til grunn at reisen led av en mangel fordi det rommet de fikk på hotellet ikke var rengjort. Uspesifiserte reiser vil ofte inkludere svært enkle bosteder, men rommene skal være rengjort. Arrangøren er enig i det og har gitt et prisavslag på kr 1.000 i den forbindelse.

Nemnda kan ikke se at klagerne har krav på ytterligere kompensasjon. Det gjelder spesielle regler for uspesifiserte reiser. Disse reglene er en del av avtalen mellom partene. Det fremgår av disse at uspesifiserte reiser ikke er et tilbud om en rabattert pakkereise, men et tilbud til den som ikke stiller krav til bostedet. Det fremgår videre at man ikke har krav på å bytte bosted. Ønsker man å gjøre det, og det finnes plass, må man betale differansen mellom den uspesifiserte reisen og det nye bostedet

Så vidt nemnda kan se, har arrangøren forholdt seg i samsvar med regelverket. Det fremgår at klagerne ikke var villige til å se på et annet rom på det opprinnelige hotellet, og heller ikke var villige til å se på et tilbudt to-stjerners hotell hvor de måtte betale et mellomlegg. Uten at hotellet og rommet ble besiktiget, er det ikke mulig å vite f.eks. hva slags renhold dette hotellet hadde.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klagerne gis prisavslag ut over kr 1000 som er tilbudt av arrangøren.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin TENGHEDEN LØKEN, Ving Norge 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.