

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om 50 % av reisens pris grunnet fukt, lukt, rengjøring og bratt bakke til busstopp og sentrum.

Dato

11.04.2024

Saksnummer

2023-03913

Tjenesteytere

Vitus Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med balkong og havutsikt på Hotel Alimuri, "Langtidsferie til Sorrentohalvøya & Amalfikysten - 27.10.2023 - fra Oslo - 21 dager" Totalpris 44 990 kroner.

Klager skriver at de ble plassert nederst i en 1,2 km lang og bratt bakke, men at de ikke sjekket tilstanden til hotellet grundig før avreise, da de antok en reise for godt voksne ikke innebar slike lange avstander. For klagers far var en slik gåtur i overkant mye. Det var ingen kafeer eller annet de kunne ha som mål i nærheten av hotellet da alt var stengt fordi det var lavsesong. Det var mye fokus på lange gåturer og fjellbestigninger. Enkelte i gruppen benyttet seg av disse turene, mens klager og andre ble isolerte. Det stemmer at det gikk en gratis shuttlebuss inn til Sorrento, men det er ikke alltid en vil helt inn til byen. Klager hadde som alternativ å ligge på rommet, sitte ute når været var fint, shuttlebuss eller å sitte i baren.

Klager har anført at da de kjøpte reisen, reklamerte Vitus med at hotellet hadde en egen flott spaavdeling med boblebad i kjelleren. Spaavdelingen var stengt da klager var på reisemålet. Klager har anført at hotellet luktet mugg, svartsopp og det var luftforurensset. Den 31. oktober var turistsesongen slutt og ordinært personell så ut til å ha sluttet, noe som medførte at rengjøringen ble dårlig, skitne håndklær ble hengt opp igjen og ble ikke skiftet før etter 8 dager og det samme gjaldt sengetøyet.

Klager skriver at nesten alle i selskapet etter hvert ble syke og fikk hoste og at noen fikk ekstra problemer med astmaen sin.

Klager skriver at det er korrekt at hun ikke reklamerte til reiselederne. Klager stiller seg undrende til hvordan Vitus Reiser skulle ha løst problemet med svartsopp og 120 gjester

på hotellet. Klager mener at sannsynligheten for at de kunne ha blitt flyttet til et annet hotell nærmest var lik ikke-eksisterende.

Klagers krav: 50 % av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vitus Reiser har anført at klager og hennes far ikke har reklamert til deres to voksne reiseledere i løpet av langtidsferien.

Vitus Reiser skriver at hotellet har store og flotte rom med havutsikt. Hotellet ligger nydelig til i Meta Di Sorrento, hvor man enkelt kan gå opp i byen, om man er selvhjulpen og normalt gående. Videre har de gratis shuttlebuss til selve Sorrento og en del utflukter inkludert. Om man er veldig dårlig gående, er det nok ikke rett hotell og viser til sine nettsider hvor de skriver følgende under Reisebetingelser: "Fysisk form og helse For å delta i og få fullt utbytte av Vitus Reisers reiser, skal man være 100 % selvhjulpen, i alminnelig god fysisk form og med alminnelig evne til å gå. Er man dårlig til bens eller benytter rullator/rullestol, men allikevel ønsker å delta, gjør vi oppmerksom på at reisene våre som utgangspunkt ikke er egnet, og derfor kan Vitus Reiser ikke stilles til ansvar for utbyttet av reisen."

Vitus Reiser skriver at det er en rekke kafeer, spisesteder og butikker i Meta Di Sorrento. Vitus stiller seg undrende til at hotellets beliggenhet kom som en overraskelse. Følgende fremgår av Vitus Reisers informasjon om reisemålet: Er man selvhjulpen, kan man lett ta seg opp i byen Meta Di Sorrento på en 5-10 minutter. Her er der mange butikker Man kan ta bybussen til Sorrento. Hotellet ligger ved havet, så da blir det i «bunnen». En del av sjarmen ved området er husene der er bygget opp langs klippene, men der er ikke snakk om ufremkommelige stier eller mere enn 50-100 høydemeter.

Reiselederen har anført at dersom man går fra hotellet opp en liten bakke og gjennom en tunnel, kommer man til endestoppet for de lokale rutebussene. Billetten koster 2 euro og kan kjøpes om bord. Det er noen benker like ved busstoppet. Bussen går ca. hvert 20 minutt. Dersom de ville ut, men ikke helt inn til Sorrento, så var dette et flott alternativ. Med samme buss kan man reise helt til Massa Lubrense og få en nydelig utsikt mot Capri på veien. Dette ble det opplyst om ganske mange ganger. Men først må man opp den lille bratte bakken som ikke er 1,2 km lang, men muligens så mye som 250 meter.

Vitus Reiser har anført at det ikke står noe om spaavdeling på Vitus Reiser sin hjemmeside. Flere av klagers bilder er tatt fra den stengte konferanseavdeling. Fuktskadene hadde ikke noe med skadelig sopp å gjøre. Lukten som ofte kommer i trappeoppgangen på hotellet kommer fra det ubrukte konferanserommet i kjelleren, som ligger under vannstanden. Når det regner og er høy sjø, så gjør det noe med trykket

slik at lukten siver oppover i bygningen. Reiselederne ba hotellet om å vaske med klorin der det oppstod fuktskader, noe som regel forhindrer spredning. Der var mye regn på slutten av oppholdet som ga noe fukt.

Vitus Reiser har dette hotellet kun tre uker på høsten, slutt oktober til midt november, og tre uker på våren, slutt mars til midt i april. Dette brukes som vår langtidsferie hotell. Vitus Reiser mener klagers beskrivelse av et luftforurensset hotell er en udokumentert påstand og heller ikke noe andre gjester har kommet med. Vitus Reiser hadde 120 gjester på hotellet og ett stort flertall var friske og har hatt en utmerket ferie.

Dersom rengjøringen ikke er tilfredsstillende eller det manglet håndklær, er det bare å ta kontakt med resepsjon eller reiselederne, så ordner de opp.

Klagene som gjelder maten, er ukjent for reiselederne. Det inntas 60 måltider i løpet av reisen, så det er naturlig, at man kan finne enkelte feil, men Vitus Reiser fastholder at standarden på maten var bra.

Vitus Reiser kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Vitus Reiser AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med balkong og havutsikt på Hotel Alimuri, "Langtidsferie til Sorrentohalvøya & Amalfikysten - 27.10.2023 - fra Oslo - 21 dager" Totalpris 44 990 kroner.

Klagen gjelder hotellets beliggenhet med vanskelig fremkommelighet, fukt, lukt, rengjøring og matservering. Klagers krav: 50 % av reisens pris.

Når det gjelder hotellets beliggenhet og særlig det at klagers far hadde vanskeligheter med å komme seg til og ut av hotellet, viser nemnda til Vitus Reisers generelle informasjon om at gjestene må være i god fysisk form. Videre viser nemnda til det beskrevet om selve hotellets beliggenhet. Etter nemndas vurdering har klager her fått god informasjon ved bestilling og forholdet utgjør ikke en mangel.

Klagen gjelder videre en stengt SPA-avdeling, men Vitus Reiser har ikke solgt dette hotellet som et SPA-hotell. Dette er sånn sett ikke en del av pakkereisen og utgjør ingen mangel.

Videre er det anført fuktskader/lukt og muggsopp. Dette er bestridt av Vitus Reiser. Lukten som ofte kommer i trappeoppgangen på hotellet kommer fra det ubrukte konferanserommet i kjelleren, som ligger under vannstanden. Når det regner og er høy sjø, så gjør det noe med trykket slik at lukten siver oppover i bygningen. Reiselederne ba hotellet om å vaske med klorin der det oppstod fuktskader, noe som regel forhindrer

spredning. Det var mye regn på slutten av oppholdet som ga noe fukt. Nemnda kan ikke se at dette utgjør en mangel. Nemnda kan heller ikke se at det er sannsynliggjort at hotellet var luftforurenset, slik som anført av klager. Det vises til at Vitus reiser hadde 120 gjester på det samme hotellet.

Når det gjelder klager på manglende rengjøring på rommet, håndklær og mat, er dette forhold som må tas opp på reisestedet og som enkelt avhjelpes. Slik forholdene er beskrevet og at det ikke er tatt opp med Vitus Reiser umiddelbart, gir dette ikke grunnlag for prisavslag etter pakkereiseloven. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Klager gis ikke medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)