

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dårlig rengjøring og hotellstandard.

Dato

20.03.2017

Saksnummer

2016-00454

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for 3 personer med innkvartering i en ett-romsleilighet med ekstraseng på Santa Rose, i Kamari/Agia Paraskevi, Santorini i perioden 06.08.2016 - 13.08.2016. Totalpris 18.051.

Klager anfører følgende: Badet var skittent, uhygienisk og fullt av bakterier. Det var like skittent hele uken og klager hørte hverken fra Apollo eller hotellet. Internett fungerte dårlig, sengene var harde, det var dårlig med kjøkkenutstyr, ingen brødkniv og skjærefjøl, ingen kjeler. Øser og bestikk manglet. Dette ble ikke fulgt opp av hotellet selv om de gav beskjed. Først to dager før avreise fikk de litt mer bestikk.

Klager krever et prisavslag på kr. 1.500 per person, totalt kr. 4.500.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Santo Rose er et enkelt hotell, klassifisert med to soler, og beskrevet som budsjett. Apollo viser til hotellbeskrivelse. Beskrivelsen er fra Apollos hotelldatabase, da Santo Rose er et ekstrahotell som ikke er i deres ordinære program og derfor ikke publisert på apollo.no for neste sesong. Kjøkkenutstyr er enkelt og kun ment for enkel matlaging.

Tilgangen på wifi kan variere mye, spesielt hvis mange er logget inn samtidig. Da blir også hastigheten redusert. Apollo har tatt forbehold om dette på apollo.no.

Av reiselederrapporten fremgår det at en reiseleder var og så på rommet. Reiselederne mener at badekaret var mer slitt enn skittent. Apollo mener derfor at det ikke er korrekt slik klager anfører at de ikke hørte noe hverken fra Apollo eller hotellet. Renhold og ønske om mer utstyr til kjøkken ble tatt opp med Apollos agent, som tok dette videre

med hotellet. Det fremgår av rapporten var det svært rotete og udelikat på rommet, og renholder hadde derfor vanskelig for å komme til for å gjøre rent. Apollo er enig i reiselederens kommentar om at saken skulle ha blitt fulgt opp ytterligere, selv om de ikke hørte mer fra klager.

Apollo har valgt å gi en kompensasjon på kr. 2.000 for dårlig renhold og lite kjøkkenutstyr.

Det vises for øvrig til brev fra Apollo.

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. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Nemnda legger til grunn at partene er enige om at badekaret ikke så innbydende ut. Om årsaken var slitasje eller dårlig renhold er et åpent spørsmål for nemnda.

Når det gjelder renhold for øvrig er det vanskelig for nemnda å ta standpunkt til om dette skyldes dårlig arbeid fra renholderens side eller om det skyldes rot på rommet slik at det var vanskelig å komme til. Så vidt nemnda er kjent med, rydder ikke renholdspersonalet bort gjenstander og klær som tilhører gjestene. Det må gjestene selv gjøre hvis de ønsker at rommet skal rengjøres skikkelig.

Det som imidlertid er et faktum, er at kjøkkenet var svært dårlig utstyrt og at det tok for lang tid komplettere det. Arrangøren har gitt kr. 2.000 i kompensasjon for dårlig renhold og lite kjøkkenutstyr. Nemnda finner dette tilfredsstillende.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt ytterligere kompensasjon i dette tilfellet.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Hanne Åsell (TUI Norge AS)