

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet mangelfull rengjøring, hotellstandard og insektbitt.

Dato

15.02.2018

Saksnummer

2017-03008

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer med innkvartering i en ett-romsleilighet med markterrasse på Hotell Christina, Megail Ammos, Skiathos i perioden 03.06.2017 - 10.06.2017. Totalpris kr. 4.096.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Manglende rengjøring
- Hotell

Etter første natt på hotellet våknet klager opp med store stikk og byller i ansiktet. Senere i uken ble stikkene fler og fler og klager fikk byller i ansiktet som verket og feber om natten. Klagers reisefølge fikk røde stikk og klødde intenst. De slet med å sove og det var vondt å være i solen. Klager sjekket rommet grundig og fant ut at det både var skittent og uhygienisk. Blodflekker på pute og laken og håndklærne var skitne. Lakenene hadde små hull. De ble bekymret for at det kunne være veggdyr på rommet og tok kontakt med Apollo. Klager ble rådet til å ta kontakt med lege. På Skiathos Emergency fikk de konstatert at det kunne være "bedbugs" og at de mest sannsynlig hadde fått en allergisk reaksjon som følge av dårlig hygiene på rommet.

Klager fikk tilbud om å bytte rom, og de takket ja til det. Men rombyttet ble det ikke noe av da de så hvordan det alternative rommet så ut. Det var nedrøkt fordi resepsjonisten på hotellet røykte i resepsjonen hver morgen og ettermiddag. Å bytte hotell var ifølge Apollo ikke noe alternativ. Klager ble derfor på sitt opprinnelige rom, men ga beskjed til resepsjonisten at de ønsket nye håndklær og nytt sengetøy for å unngå ytterligere skade. Klager fikk aldri nye håndklær eller nytt sengetøy.

Klager ga Apollo beskjed om at de skulle ringe klager opp igjen dagen derpå eller ta kontakt med henne på flyplassen, men klager hørte ikke noe mer fra Apollos representanter på destinasjonen.

På Apollos nettsider fremgår det at leiligheten skulle bli vasket fem dager i uken, men det var ikke tilfelle. Leiligheten ble kun vasket onsdag. I leiligheten hang det lapp om at håndklær og sengetøy skulle skiftes hver lørdag og onsdag. Klager fikk aldri rent sengetøy.

Klager krever refusjon av kr. 4.131, samt kr. 1.904,37 for legebesøk på Skiathos.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ankom Skiathos 3. juni 2017, men kontaktet Apollos personale først seks dager senere, den 9. juni. Reiseleder mente det kunne være myggstikk, da det er mye mygg i Megali Ammos, men ba de allikevel om å kontakte lege for å forsikre seg om at det ikke var noe annet. De fikk også tilbud om å bytte rom, men takket nei til dette. Først etter hjemkomst kontaktet klager Apollos personale og sa at legen mente det var en allergisk reaksjon, muligens etter bitt av veggedyr.

Av reiselederrapporten fremgår det at Apollos personale var i kontakt med klager ytterligere to ganger den 9. juni. Apollo har ikke mottatt noen offisiell bekreftelse på at stikkene skyldtes veggedyr. Apollo anfører at de har hatt rundt 150 gjester på hotellet sommeren 2017, og har ikke mottatt noen andre rapporter på at det skal være veggedyr på hotellet. Ved undersøkelser er det heller ikke funnet spor av veggedyr. De andre punktene det klages på er ikke tatt opp med Apollos personale under oppholdet. Ingen kontakt ble gjort før dagen før de skulle reise hjem, og da kontaktet de Apollo om at de hadde fått bitt.

Med bakgrunn i manglende dokumentasjon/bekreftelse på at bittene skyldtes veggedyr, og at de ikke tok opp de andre klagene i løpet av oppholdet, kan Apollo ikke se at det er grunnlag for kompensasjon i dette tilfellet. I og med at den ene får allergiske reaksjoner på myggstikk, er det ikke usannsynlig at bittene skyldes dette.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

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. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man normalt ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Pakkereisenemnda har gjennomgått de tilsendte dokumenter og bilder. Det er hevet over tvil at den av klagerne som er avbildet har mange stikk i ansiktet. Det er opplyst at det var mye mygg på kveldstid i området der de bodde. Klagerne mener imidlertid at dette må være stikk av "bedbugs".

Etter nemndas syn er det i denne saken ikke fremlagt noen dokumentasjon som er egnet til å underbygge spekulasjonen om at de dreier seg om "bedbugs". Det er ikke fremlagt noen legeerklæring, verken fra Hellas eller fra Norge. Utgifter til lege og til medisiner er en forsikringssak som må meldes til reiseforsikringsselskapet.

Det er klaget over dårlig renhold og fremlagt bilder som viser rødbrune flekker og noe brunsvart på et hjørne av et håndkle. Hvis disse flekkene var på sengetøyet da klagerne sjekket inn er det merkelig at de i det hele tatt tok sengen i bruk.

Nemnda legger dog til grunn at renholdet var dårlig. Klageren tok imidlertid ikke dette opp med guiden på stedet, men med hotellet som ikke foretok seg noe med klagen. Klageretten forspilles hvis man ikke gir arrangøren mulighet til å rette opp i problemet. Skulle klageretten vært i behold i denne saken burde klagerne ha kontaktet guiden når det viste seg at hotellet ikke gjorde noe med saken. Slik saken nå står kan nemnda ikke anbefale at det blir gitt prisavslag.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hanne Åsell (TUI Norge AS)