

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. mangelfull rengjøring og hjelp fra guidene.

Dato

03.06.2016

Saksnummer

327/15P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. mangelfull rengjøring og hjelp fra guidene.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en ukes reise for 3 voksne og 1 baby med innkvartering i en 3-romsleilighet med balkong eller terrasse på Heliomar, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 10.10.15 - 17.10.15.

Hotellet hadde ikke aircondition, noe klager hadde forventet. Dette var det største problemet, siden de ikke fikk avkjølt babyen. Rommet var veldig varmt og det var uholdbart å ha babyen der.

Ved ankomst var rommet skittent. Det var svarte fingermerker på lysbrytere og veggene. Listene var fulle av støv. Gulvet var heller ikke rengjort. Dette så klager da babyen krabbet på gulvet. I tillegg hadde klager fått rom i 2. etasje, så de måtte løfte vognen opp og ned trapper for å komme til rommet.

Da klager tok kontakt med hotellet, fikk de tilbud om å bytte til et annet rom, men dette rommet var enda verre. Det luktet veldig mugg og var innstengt, så klager valgte å bli i den leiligheten de hadde. Etter et døgn kontaktet klager reiselederen og la frem klage på at rengjøringen var mangelfull. Det var oppgitt rengjøring 5 ganger/uke, men renholdspersonalet var kun i leiligheten 2 ganger. Senget ble ikke skiftet på i løpet av ferien. Bassengområdet var skittent, det var fullt av sand på bunnen og det hadde tydeligvis ikke blitt rengjort på en stund.

Reiselederen sa at klager skulle bli oppringt av en av hans medarbeidere så snart som mulig. Men dette skjedde ikke, så etter et døgn skrev klager en melding til det telefonnummeret hun hadde fått oppgitt. Hun fortalte at hun hadde blitt matforgiftet etter å ha spist i hotellets snack bar. Klager fikk tilslutt en melding, men de svarte hverken på hennes spørsmål eller ringte tilbake.

Klager krever refusjon av reisens pris og en unnskyldning fra Apollo for måten hun ble behandlet på.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Apollo har i det vesentlige anført:

Kunden klager på manglende luftkondisjonering, dårlig renhold og at hun ble syk av mat spist ved bassenget.

I Apollos kundekartotek er det registrert sms mellom Apollo og klager; den siste tekstmeldingen som er registrert er sendt fra Apollo 12. oktober 2015 kl. 14.58.

Klager har sendt inn utskrift av tekstmeldingene, men de sms'er som er sendt etter Apollos tekstmelding 12. oktober er ikke registrert på klagers kort. Det er selvfølgelig beklagelig hvis det har vært en systemfeil som har gjort at de ikke har fått denne sms'en der de ber om få bytte hotell. Apollo har vedlagt reiselederrapport der det fremgår at de ikke har hørt noe fra klager etter 12. oktober. Apollo gjør oppmerksom på at det også hadde vært mulig å ringe deres servicetelefon som er bemannet 24 timer i døgnet da de ikke fikk svar på sin siste sms.

Som det fremgår av tekstmeldingene er hovedproblemet at det ikke var luftkondisjonering i leiligheten. Apollo gjør oppmerksom på at det ikke er luftkondisjonering i disse leilighetene, og at det ikke er noen informasjon i hotellbeskrivelsen om at dette skal finnes. Hotellet ble første gang publisert på Apollo.no 21. desember 2011, og det aldri vært gitt opplysninger om at det skal finnes luftkondisjonering på hotellet. Hvis luftkondisjonering er vesentlig for valg av hotell, må man forsikre seg om at det faktisk finnes på hotellet

Apollo har valgt å gi en kompensasjon på kr 3.000 for dårlig renhold og manglende oppfølging. De kan ikke se at det er grunnlag for ytterligere kompensasjon.

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. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet.

Nemnda legger til grunn at det ble klaget på de forholdene som klageren anfører.

Nemnda vet ikke om Apollo har problemer med sitt kommunikasjonssystem, men dette er ikke første sak hvor klageren har vedlagt utskrift av sms-korrespondanse som de stedlige representantene hevder ikke å ha fått. Dette er svært uheldig, da nemnda er avhengig av å kunne stole på at det som anføres fra arrangøren om kontakt på reisemålet er korrekt.

Det klages over varmt rom pga. manglende aircondition. Arrangøren har fremhevet at det ikke står noe i hotellomtalen om at det finnes aircondition på dette hotellet. Etter de fremlagte

opplysninger er det bygget i 1980, og så gamle hoteller har antagelig sjelden kjøleanlegg. Nemnda kan ikke se at dette kan regnes som en mangel.

Rommet var i følge klageren ikke rengjort ved ankomst, og ble ikke rengjort mer enn to ganger under oppholdet. I presentasjonen av hotellet står det at det skal rengjøres fem ganger pr. uke. Apollo har fremhevet at en av de fem gangene er rengjøring mellom gjestene. Det ble derfor hoppet over minst tre rengjøringer, idet nemnda legger til grunn at rommet ikke var rengjort da klageren ankom. I tillegg legges det til grunn at det var det skittent i bassengområdet med sand i bassenget.

Det legges videre til grunn at klageren gjentatte ganger forsøkte å komme i kontakt med de stedlige representantene for om mulig å få byttet hotell. De svarte imidlertid ikke, eller kom med tilbakemeldinger som etterlater tvil om de i det hele tatt hadde lest sms-en fra klageren, idet guiden etter å ha fått flere mailer om at klageren trengte hjelp til å bytte hotell, besvarer dette med «hvad ønsker du at jeg skal gjøre for deg?» Klagerens ønske om å bytte til et annet hotell fikk hun følgelig ikke kommunisert fordi hennes sms-er enten ikke ble besvart, eller ble besvart med standardsvar, som det som er referert ovenfor. I følge klageren fikk hun en meget forringet ferieopplevelse fordi rommet var alt for varmt for en baby på 9 måneder. Nemnda legger dette til grunn.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering av manglende renhold og manglende oppfølging på destinasjonen at klageren bør få et prisavslag.

Når det gjelder størrelsen på prisavslaget har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, forbrukerrepresentantene og lederen finner at prisavslaget passende kan settes til 30% av reisens pris, avrundet til kr 8.000.

Mindretallet, reiselivsrepresentantene, finner at det avslaget flertallet har stemt for er noe for høyt, og finner at et prisavslag på 25% er mer passende.

Avgjørelse blir truffet på grunnlag av flertallets syn

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på 30% av reisens pris, avrundet til kr 8.000.

Avgjørelsen er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Malin TENGHEDEN LØKEN, Ving Norge 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.