

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon for hotelloppholdet pga. dårlig hotellstandard og renhold.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

116/15P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon for hotelloppholdet pga. dårlig hotellstandard og renhold.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for to personer fra Bergen Lufthavn, Flesland til Las Palmas, Gran Canaria med innkvartering på Hotell Ifa Catarina i Playa del Ingles i perioden 31.01.15 - 07.02.15.

Klager mener at Ifa Catarina Høtel i Playa del Ingles definitivt ikke er et 4 stjerners hotell som annonsert. Klager er klar over at terskelen for stjerner på hoteller er varierende verden over, men dette var ikke et 4 stjerners hotell i noen deler av verden.

Hvis klager ikke betalte 30 euro per uke for en komfortpakke på hotellet fikk han ingen deponering på rommet, ingen strandhåndklær, ikke tilgang til Internett i fellesområdene. WIFI fungerte heller ikke i de fleste fellesområdene.

Det var ikke oppvarmet basseng og luftkondisjonering fungerte ikke på rom 177.

Problemene begynte allerede ved innsjekk, da klager ble møtt av meget nedlatende resepsjonspersonale. Klager fikk tildelt rom helt i den andre enden av hotellet og det nyttet ikke å fremlegge ønske om et annet rom. Korridorene var nedslitt og det var skittent. Teppene var slitte, veggene var sprukket, og det var gjort forsøk på å dekke til skadene. Det var tydelig at klager var ankommet et oppussingsområde. Det ble malt nesten hver natt og malingslukten om nettene var til å få hodeverk av.

Når det gjelder sikkerheten ved dette hotellet var flere brannslukningsapparater enten tomme, eller ødelagte. Brannvarslerne hang etter ledningene, og evakueringskilter hang og slang i taket så man kunne snu evakueringspiler akkurat som man ønsket. Dette ble reparert med en strips eller to etter ett par dager. Flere av brannvarslerne var utløst og sto i alarmstilling slik at om det skulle brenne, ville de ikke løse seg ikke ut på nytt.

Badet var fullt av mugg/svartsopp og døren var så ødelagt og skadet av fukt at klager hadde problemer med å åpne og lukke den, og verre ble det etter en dusj eller to. Sofaen i rommet så også ut som den hadde gjennomgått en 20-30 års periode på samme rom.

Veranda/terrassen var invadert av kakerlakker om kveldene.

Umulig å ta seg en lur på ettermiddagene pga. at hotellet arrangerte fotballsparking for barna som bodde der rett utenfor klagers rom, og lydisolering var ikke helt av beste sort.

Det ble også problemer med transferbussen. Bagasje ble plassert i midtgangen og det var alt for mange passasjerer. Bussjåføren snakket ikke engelsk og klagers samboer som snakker spansk måtte oversette.

Klager forventer en kompensasjon for hotelloppholdet.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Apollo har i det vesentlige anført:

Det klages på flere fasiliteter ved hotellet og Apollos markedsføring.

Ved ankomst til reisemålet får alle gjestene tildelt informasjon om reisemålet og telefonnummer til Apollos servicekontor.

I henhold til rapporten Apollo mottok fra sine reiseledere kan de ikke se at klager tok kontakt med Apollos personale på plass.

Reiselederne har likevel valgt å svare på noen av klagers kommentarer:

På Apollos nettsider er det ikke lovet at deponering på rommet er gratis.

Hotellet har to bassenger; det ene er oppvarmet og holder minimum 20 grader på vinterstid. Temperaturen kan imidlertid være noe lavere om morgenen og kvelden, og i dårlig vær. I henhold til rapporten de mottok har hotellet ikke hatt problemer med oppvarmingen av bassengene.

«Badehåndklær mot depositum; bytte mot betaling». Apollo har derfor ikke lovet på sine nettsider at denne tjenesten er gratis.

WiFi og internett hjørne - fungerer kun i resepsjonen. Dette står skrevet på Apollos nettsider: «Gratis WiFi og internetthjørne mot avgift i resepsjonen.»

På nettsidene er det ikke lovet at deponering på rommet er gratis.

AC på rommet fungerer slik at man kan få det kjøligere.

Om man har et problem med bostedet, er det derfor viktig å ta kontakt med Apollos reiseledere på plass så snart som mulig. På den måten kan de prøve å gjøre noe med problemet der og da. Feil og mangler skal så langt det er mulig løses på plass. Når reisen er tilbakelagt er det lite Apollo kan gjøre for å rette på forholdene, og skuffelsen er da allerede et faktum. I følge Alminnelige vilkår for pakkereiser kan mangler gi rett til prisavslag, men turoperatøren må da ha fått beskjed om forholdet på plass og fått muligheten til å avhjelpe mangelen. Apollos reiseledere er tilgjengelige 24 timer i døgnet per telefon, samt på hotelltreff og servicekontor.

Reiselederne beklager at de ikke fikk muligheten til å hjelpe klager på plass tidlig i oppholdet, da de kunne f.eks flyttet dem til et annet hotell. De kunne også ha hjulpet klager med en varmeovn om dette hadde vært ønskelig.

Dessverre ble forholdene klager tar opp ikke tatt opp med Apollos reiseledere. Dette har også klager bekreftet.

For at Apollo skal kunne avhjelpe en mangel, er det en forutsetning at de får beskjed på reisemålet og kan forsøke å gjøre noe med det der og da. At man på forhånd forutsetter at det å klage ikke vil hjelpe, gjør situasjonen vanskelig for Apollo som turoperatør.

Klagers sterke misnøye skulle også tilsi at de var interessert i å løse problemene umiddelbart, i stedet for å vente til de kom hjem med å ta det opp.

Apollo har løpet av vintersesongen 2014/2015 hatt 908 gjester på hotellet, og har mottatt fire klager som omhandler standard, fasiliteter o.l., inkl. reklamasjonen fra klager. Apollo kan ikke se at informasjonen om hotellet er misvisende.

I og med at Apollo ikke ble kontaktet av klager i løpet av oppholdet, kan de ikke se at det foreligger grunnlag for 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 mv., 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 turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klageren har i mail av 28. februar 2015 bekreftet at han ikke tok kontakt med reiselederne på reisemålet fordi han ikke trodde at dette ville hjelpe. Da har han, slik regelverket praktiseres, vanligvis forspilt sin klagerett. Hvis det kan påvises at det er konkrete feil i arrangørens annonsering, f.eks. at det loves tjenester som likevel ikke tilbys, kan det i enkelte tilfeller stille seg annerledes. Så vidt nemnda kan forstå er det imidlertid i denne saken samsvar mellom annonsering og det leverte produkt. Det gjelder internett, deponering, etc.

Nemnda kan i dette tilfellet ikke anbefale at det blir gitt noe prisavslag.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Anne Edvardsen, Ving Norge AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.