

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder forhold på hotellet, Eilat, Israel.

### Dato

18.09.2013

### Saksnummer

304/12

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Apollo Reiser AS

### Antall reisende: 4

### Reisens pris: 42.128,-

### Saken gjelder:

Saken gjelder forhold på hotellet, Eilat, Israel.

### Klager anfører at ved ankomst måtte de vente 3 t på ledig rom.

På det rommet de fikk, falt sengen sammen og de så en død kakerlakk.

Etter henvendelse til resepsjonen og Apollo fikk de nytt rom etter enda en time.

Om oppholdet på hotellet anføres følgende:

\* Sengetøy ble ikke skiftet i løpet av den uken de var der. Sengetøyet var skittent og hullete og håndklær var flekkete.

\* Det var maur på gulvet.

\* Vannskliene på hotellet skulle ikke brukes av barn under 10 år.

Klagers barn var 5 og 7 år, uten at Apollo hadde gjort dem oppmerksom på aldersbegrensningen. De fikk likevel lov til å bruke skliene, som for øvrig var mindre enn avbildet.

\* Vann måtte hentes i plastglass fra dispensere, flaskevann var ikke tilgjengelig.

\* Fredag 5. oktober ble det begått to drap på hotellet - en tidligere ansatt drepte en kokk og politi/militære drepte gjerningsmannen. Informasjon om det som skjedde ble ikke gitt på engelsk før etter lang tid, og barna ble redde.

Klager stiller spørsmål om sikkerheten på hotellet.

\* Bassenget stengte hver dag kl.1650. Dette var det ikke informert om på forhånd. Bassenget var heller ikke skikkelig rengjort. Boblebadet var permanent stengt.

Det var det heller ikke informert om.

\* Det var dårlig kapasitet og dårlig hygiene i spisesalen. Den uken de var der, var det israelsk ferieuke. Apollo burde ha visst at hotellet da ville bli helt fullt med kapasitetsproblemer og informert om det.

\* Klager og hans kone fikk påvist matforgiftning etter hjemkomst.

Barna ble også kortvarig syke. Klager har fått «Vest Nilen Feber» og har vært sykemeldt i tre dager.

\* Hjemreisen ble en dag utsatt. De fikk dekket mat og overnatting av Apollo, men måtte betale for drikke til maten. De hadde betalt for all inklusive og dette må derfor dekkes med kr.200,-.

\* Klager krever hele reisens pris refundert, alternativt en tilsvarende tur til annet reisemål.

**Apollo har vist til den informasjon som gis om rengjøring og skifte av håndklær og sengetøy på nettsidene. Det er videre vist til reisevilkårene når det gjelder maur og insekter. Det er for øvrig ikke lovet at det skal være flaskevann.**

Når det gjelder hygien og magesyke, foretas det kontinuerlig kontroll av mat og drikke og håndteringen av dette. Hotellet har ikke misligholdt hygieneforskriftene.

Det er heller ikke opplysninger om at andre har blitt syke. Sykdom under ferieopphold er ellers en sak for reiseforsikringen.

Apollo finner ikke grunnlag for noen kompensasjon for den uken klager var på hotellet. De har imidlertid forståelse for at skyte-episoden var skremmende.

Av den grunn fikk familien reise hjem en uke tidligere uten ekstra kostnad.

Apollo har også tilbudt å refundere hotellkostnaden for den andre uken med i alt kr.12.000,-. Det er gitt USD 50,- som kompensasjon for at de måtte vente på rom ved ankomst.

#### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpest innen rimelig tid etter at gjesten har meldt fra om det på stedet.

Det fremgår av Apollos hjemmesider hvordan rengjøring normalt foregår - at gulvet blir feiet eller tørket og avfall tømt. Det fremgår også at e-ukes gjester normalt ikke får skiftet sengetøy i løpet av uken, mens håndklær blir skiftet 1-3 ganger per uke. Nemnda kan ikke se at klagers opplysninger underbygger at det foreligger en mangel ved reisen når det gjelder disse forhold. Det samme gjelder maur på gulvet - dette er noe man må være forberedt på under slike klimatiske forhold.

Det fremgår også av nettsidene hvordan man skal forholde seg til dette og at det ikke ytes noen erstatning for slikt. Nemnda vil tilføye at hvis det forekommer maur og insekter i

usedvanlig stort omfang, kan det etter omstendighetene likevel bli aktuelt med prisavslag. Slik var det ikke her.

De øvrige forhold som er tatt opp av klager, kan heller ikke ses å utgjøre en mangel ved reisen i pakkereiselovens forstand.

Den hendelse som gjorde at familien avbrøt oppholdet etter en uke, var skyteepisoden, som må ha fortonet seg skremmende både for barn og voksne.

Klager og Apollo har gitt en noe ulik beskrivelse av hendelsen, men det er uten betydning for saken.

Det synes klart at hotellets informasjon til gjestene ikke har vært så god som ønskelig, men det er også forståelig at det kan ha tatt noe tid før man hadde oversikt over forholdene.

Uansett kan nemnda ikke se at dette kan danne grunnlag for noe krav mot Apollo. Episoden førte ellers til at familien fikk avbryte oppholdet etter en uke og fikk reise kostnadsfritt hjem og fikk refundert kr.12.000,- for den andre uken. Nemnda finner at dette er en tilstrekkelig kompensasjon.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale prisavslag utover det som er refundert.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS, Christine Tang, Detur Norway 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.*