

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet dårlig hotellstandard og rengjøring.

Dato

27.02.2017

Saksnummer

2016-00148

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for to personer med innkvartering på Chaika Beach, Sunny Beach, Bulgaria i perioden 18.07.2016 - 25.07.2016, totalpris kr 14 456.

Klager har anført at det var lekkasje i taket, mugg og sopp, listen datt av da de lukket døren, veggene var råttne, døren til badet var gått i oppløsning og det stank.

Klager fikk nytt rom på New Jupiter, men flyttet tilbake til Chaika neste dag. I denne leiligheten var gulvet skittent, store flekker overalt og en tynn sovesofa som seng. Badet var ekkelt og skittent. Klager ønsket ikke å bo her, og fikk nytt rom i en annen fløy på hotellet. Selv om dette hotellrommet var mindre enn leiligheten, var standarden bedre og de fikk all inclusive som kompensasjon. Da de skulle legge seg, merket de at sengen var knekt på den ene siden. Problemet ble løst med at de fikk en overmadrass, men klager måtte ligge med vond rygg resten av uken. Sengen ble ikke reparert.

Rengjøring av rommet var dårlig og klager ble matforgiftet og måtte på sykehuset. Bassengene var så skitne at det ikke var mulig å se bunnen. Klager ble fortalt at bildet Apollo hadde av hotellet var elleve år gammelt.

Klager betalte kr. 14 456 for reisen og krever å få beløpet tilbake.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Apollo har vedlagt rapport fra reisemålet hvor det bekreftes at rommet klager fikk ved ankomst ikke var beboelig, og det ble ordnet med et nytt hotell den første natten. Dagen etter fikk klager flytte til et annet rom på Chaika Beach. I det nye rommet mener klager at

sengen var ødelagt. Det fremgår av reiselederrapporten at det ikke var enighet om hvorvidt sengen var ødelagt eller bare "nedligget". Det ble lagt på en ekstra madrass på sengen.

Chaika Beach var Apollos enkleste bosted i Sunny Beach sommeren 2016, klassifisert med 2+ soler. Apollo har vedlagt beskrivelse av hotellet, der det fremgår at dette hotellet velger man pga. beliggenheten og ikke standard og fasiliteter. Velger man et hotell av laveste klassifisering kan man ikke ha store krav til standard og komfort.

Apollo informerer om at hotellet ikke er med i deres sommerprogram for 2017, og beskrivelse av hotellet fra apollo.no er ikke tilgjengelig. Informasjonen som er vedlagt er utskrift fra deres hotelldatabase.

Klager ble kompensert på reisemålet med kr. 2 000 og gratis all inclusive under resten av oppholdet. I etterkant har det blitt gitt en ytterligere kompensasjon på kr. 4 000, slik at det totalt har blitt utbetalt kr. 6 000 i kontanter, som utgjør 40 prosent av reisens pris, i tillegg til all inclusive.

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.

Partene er enige om at det foreligger mangler ved hotellet, men er ikke enige om i hvilken grad hotellet var beboelig.

Nemnda har gjennomgått det vedlagte bildematerialet og har merket seg at stedet ser svært slitt og skittent ut.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet er bestående av nemndsleder, Forbrukerrådets representanter og Kilroys representant. Mindretallet er bestående av Vings representant.

Etter nemndas flertalls syn er det ikke samsvar mellom hotellbeskrivelsen og det aktuelle forfallet som bildene gir inntrykk av. At et hotell har enkel standard er en ting. At det er direkte nedslitt og uvasket er etter nemndas syn noe annet. At heller ikke bassengområdet kunne benyttes på grunn av skitt og forfall forsterker inntrykket.

Klageren har fått tilbud om, og har fått refundert 40 prosent av reisens pris, kr. 6 000. I tillegg ble de tilbudt all inclusive, noe klageren hevder førte til matforgiftning med påfølgende sykehusinnleggelse rett før hjemreise.

Nemnda tar ikke stilling til hvor klageren ble matforgiftet, men finner at det går en nedre grense for hva som tilbys som feriemål gjennom en seriøs aktør. Etter nemndas flertalls syn er denne grensen overtrådt her. Nemndas flertall finner under tvil at det ikke foreligger grunnlag for å heve kjøpet, men anbefaler at klageren gis et prisavslag på 75 prosent av reisens pris, avrundet til kr. 11 000. I dette beløpet skal det gjøres et fradrag for kr. 6 000, som allerede er utbetalt.

Nemndas mindretall – Vings representant – påpeker at det fremkommer av sakens fremstilling at klager ikke har bodd på de rom/leiligheter som led av størst mangel. Klager vedrørende maten, renhold på hotellet I øvrig, basseng og misvisende bilder ble ikke tatt opp på destinasjonen.

Arrangørens tilbud på 6 000 kr, som tilsvarer ca. 40 prosent av reisens pris, utgjør mer enn kostnaden for hotelloppholdet. I tillegg fikk klager all inclusive.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir gitt et prisavslag på 75 prosent av reisens pris, avrundet til kr. 11 000. Det er utbetalt kr. 6 000. Gjenstående beløp til utbetaling er kr. 5 000.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørlie (Forbrukerrådet)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)

Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)