

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Klager føler seg lurt og krever å få tilbake pengene de har betalt for pga. overbooking, hotellstandard og mugg.

Dato

02.10.2015

Saksnummer

302/14P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Klager føler seg lurt og krever å få tilbake pengene de har betalt for pga. overbooking, hotellstandard og mugg.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes reisefølge hadde selv bestilt en to ukers reise til et 3 soler/stjerners hotell, Thalassa Resort på Santorini på Apollos nettsider. På flyplassen ved ankomst fikk de beskjed om at hotellet var overbooket og at de måtte bo på et annet hotell.

Etter tre netter ble de flyttet til hotellet de hadde bestilt. Det første rommet lå avsides fra hotellområdet og dusjen var ødelagt. De klaget til hotellet og fikk nytt rom samme dag. På dette rommet måtte de dele en seng som var 120 cm bred, selv om de hadde bestilt et dobbeltrom. De klaget igjen til hotellet og fikk flytte til et standard dobbeltrom neste dag. Baderommet var møkkete, ødelagt og muggent. Klager føler seg lurt da mugg, skitt og råte var standarden på hotellet.

Det var ikke minibar på rommet da denne ble fylt opp med brus og dette var ikke det de forventet i en minibar.

A la carte restauranten var bare en kantine.

Klager krever reisens pris tilbakebetalt, samt kompensasjon for telefonutgifter og ødelagt sommerferie

Apollo har i det vesentlige anført:

Apollo beklager overbookingen ved ankomst. Hotell Hermes er et 4 stjerners hotell og følgelig var dette en oppgradering når det gjelder standard. Hotellet har en sentral beliggenhet, men noe lengre vei til stranden. Apollos praksis ved overbooking er at man får innkvartering på et tilsvarende hotell/leilighet, og Apollo anser at dette ble overholdt. Klagerne ønsket å bli

boende på Hotell Hermes, men dette lot seg ikke gjøre da hotellet ikke hadde ledig rom i to uker.

På Thalassa Resort opplevde kundene lav standard, dårlig beliggenhet og manglende fasiliteter.

Reiselederen besøkte klagerne og de opplyste at det på badet var inngrodd møkk og at det luktet mugg og at flisene var løse. Det var bare mulig å dusje maks 1 minutt før det ble kaldt vann. Selve rommet var møkkete og slitt. Reiselederen mener det luktet klor og at fant ingen løse fliser. Klager henviste til at rommet var lite og at toalettet var så trangt at han ikke kunne gå på toalettet uten å ha føttene i dusjen. Klager mener at bildene på Apollos nettsider er misvisende, mens reiselederen forteller at bare noen av rommene er avbildet, og dessverre ikke dobbeltrommet. Reiselederen skriver at de har tilbudt seg å komme til hotellet for å se hva de kan gjøre med problemet med vannet og at klagerne kunne få et annet rom, noe de takket nei til. Klagerne ønsket å flytte til et annet hotell. Dessverre var det ikke mulig å bytte hotell da det var fullt på reisemålet.

Apollo har hatt 354 gjester boende på Thalassa Resort sommeren 2014, og har mottatt totalt 5 klager på hotellet. Ingen av de andre klagene gjelder mugg på rommet. Hotellrommene er beskrevet som enkle med små bad. Det er ingen bilder som viser akkurat disse rommene på Apollos hjemmeside.

Når det gjelder kommentarene om at det ikke var à la carte restaurant, har Apollo opplyst at det er à la carte, men ikke at dette er en egen restaurant. I beskrivelsen står det «hyggelig restaurant/poolbar», og i denne kan man altså bestille fra à la carte. Minibaren ble fylt opp så snart reiselederen ble gjort oppmerksom på forholdet.

Apollo har gitt kr 3.000,- eller 400 euro i kompensasjon for overbookingen de første tre døgnene og kan ikke se at det er grunnlag for ytterligere kompensasjon.

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.

Pakkereisenemnda legger, etter å ha gjennomgått sakens dokumenter, til grunn at klagerne grunnet overbooking, måtte bo i tre døgn på et annet hotell enn det de opprinnelig hadde bestilt og betalt for. Hotellet var av bedre standard enn det de hadde bestilt, men på grunn av ulempene flytting etter tre døgn medførte, fikk klagerne utbetalt 400 euro.

Klagerne var svært misfornøyd med det hotellet de opprinnelig hadde bestilt. De byttet derfor rom tre ganger, første gang fordi rommet lå avsides, andre gang fordi sengen var for smal. Det tredje rommet var heller ikke slik de forventet, idet blant annet badet var lite. De hevdet videre at det luktet mugg og at det var løse fliser. De skal ha bildebevis på dette, men det er ikke innsendt bilder for å underbygge påstanden.

Det fremgår av loggen fra guidene på destinasjonen at de var i kontakt med klagerne ved flere anledninger, og at en reiseleder reiste ut til hotellet ble med på rommet for å sjekke mugg og løse fliser. Det ble ikke funnet slike feil.

Nemnda kan, etter en samlet vurdering, ikke se at klagerne har fått et dårligere produkt enn det de bestilte og betalte for. Reisen er bestilt over nettet, og det står på Apollos nettsider at badene er små. Det er beklagelig at klagerne ble utsatt for overbooking, men dette har de mottatt kompensasjon for, både i form av at de ble henvist til et bedre hotell enn de hadde bestilt for de tre døgnene overbookingen gjaldt, og ved at de fikk utbetalt 400 euro i kompensasjon for ulempen ved å bytte hotell.

Pakkereisenemnda kan etter dette ikke anbefale at det blir gitt ytterligere prisavslag.

Vedtak:

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

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin Tengheden Løken, Ving Norge AS, Hanne Åsell, Star Tour 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.