

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dårlig All Inclusive, renhold, service, Internett og hotellstandard.

Dato

30.10.2017

Saksnummer

2017-02178

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to voksne og to barn på 10 og 15 år med innkvartering i et Superiorrom med balkong eller terrasse på Ilianthos Village, Agia Marina, Chania, Kreta i perioden 17.06.2017 - 08.07.2017. Totalpris kr. 66.222.

Klager var ikke fornøyd med hotellstandarden, manglende rengjøring, All Inclusive, reiselederservice, hotellet og Internett.

Ved frokosten dagen etter ankomst var både mat og kaffe/te lunken/kald, salaten slapp og sto framme i lang tid i varmt rom uten kjøling. Lunsjen var det samme. Maten var kald, det var lite mat, og salaten var "slapp" og lite delikat. All Inclusive svarte ikke til forventningene. Servicen var dårlig. Klager har bodd mange ganger på hotell med All Inclusive, men aldri med så dårlig mat som denne gangen. Det ble en dyrere ferie enn planlagt da de brukte mye penger på mat og restaurantbesøk.

Hotellet presenteres som barnevennlig, med barnevennlig meny, men det stemte ikke. Når barna spurte om f.eks. ketchup svarte servitørene enten at de ikke hadde det eller de ignorerte spørsmålet. Den barnevennlige menyen måtte være at de hadde pommes frites og spaghetti selv om spagettien ofte ble servert med saus av sjømat, to ganger på tre uker serverte hotellet pizza og den ene gangen var det helt tomt for pizza etter tre kvarter.

Bassengområdet hadde harde stoler og alt for dårlig plass. Klager ble tvunget ned til stranda hvor det kostet 13 euro for solsenger per dag.

WiFi var elendig og ofte fant de ingen betjening i resepsjonen på kveldene. På treningsrommet fantes det ikke en eneste vektskive å henge på vektstanga. Videre var det ikke aircondition på treningsrommet.

På rommet lå en hotellbeskrivelse. Klokkeslettene som stod her stemte ikke med det de praktiserte for måltidene. Det er for dårlig. Servitørene var sure og måtte bes om å fylle på etter hvert som det ble tomt av de forskjellige ting. Da ble de enda surere, og siste halvtimen av måltidene ble det aldri fylt opp.

Etter noen dager på dette hotellet ringte klager til Apollo sitt kontor på stedet og forklarte situasjonen. De ba klager snakke med hotellets ansatte, noe klager allerede hadde gjort gjentatte ganger. Etter åtte dager fikk klager tilbud om å bytte hotell mot et tillegg på kr. 12.000. Det takket de nei til da de syntes det var mye penger for to uker, samt at de allerede hadde hatt ekstra utgifter som følge problemene med All Inclusive på Ilianthos. Det andre hotellet lå heller ikke på stranden, men ca. 50 meter unna, og på den andre siden av hovedveien.

Renholdet på hotellet var elendig. Dette ga klager beskjed om til Apollo og til hotellet. Alle klagene ble gitt fortløpende til Apollo på reisemålet både per telefon og sms, til Apollo i Norge og til hotellet. Det offentlige toalettet var det ikke mulig å låse. Dette ble ikke løst med å sette opp fire solsenger på balkongen. Maten var fortsatt den samme og det var også den personlige servicen.

Klager krever et prisavslag på kr. 30.000 eller at Apollo tilbyr klager en erstatningsreise som kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det er individuelt hvilke forventninger og krav man har til maten, og mange kan ha høye forventninger til All Inclusive. Dog vil det være variasjoner etter hvilket land man befinner seg i, og All Inclusive i Hellas kan nok ikke sammenliknes med All Inclusive i f.eks. Karibien eller Mexico.

Apollo anfører at de i sesongen 2017 har hatt mer enn 1.400 gjester på Ilianthos Village, et hotell som har vært i Apollos program i mange år. Apollo har kun mottatt tre klager som omhandler maten på hotellet. Alle gjestene har hatt All Inclusive inkludert sommeren 2017. Hotellet scorer totalt 8,3 av 10 poeng på gjestevurdering.

Av rapporten fra reisemålet fremgår det at klager fikk tilbud om å flytte til Porto Plataniass Village (4 soler) mot et tillegg på 1.200 euro, noe de valgte å takke nei til.

Hotell av lignende størrelse som Ilianthos Village har normalt ikke plass til solsenger til alle sine gjester rundt bassenget i høysesong. Det er ikke et krav fra Apollo som turoperatør at de skal ha dette.

På Apollos nettsider fremgår følgende informasjon under Hotellinformasjon:

Internett

«Enten hotellene har trådløs (WiFi) eller stasjonær internetttilgang, vil kvaliteten kunne variere mye avhengig av hvor man befinner seg og hvor mange som surfer samtidig. Apollo er ikke ansvarlig dersom internetttilgangen ikke er optimal. Mange hoteller har bare nettilgang i deler av hotellet. Man må selv ha med laptop/iPhone/iPad e.l. for å kunne bruke WiFi.»

Det er opplyst på Apollos hjemmeside fremgår det at det er et lite trimrom på hotellet, noe som tilsier at det kan være noe begrenset med treningsutstyr/fasiliteter.

Apollo kan ikke se at det foreligger grunnlag for kompensasjon i denne saken.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

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.

Det er klaget over renhold, bassengområde med vonde solstoler, lite trimrom med lite utstyr, dårlig WiFi-dekning, uhøflig betjening og svært dårlig mat i all inclusive-tilbudet. Det er også klaget over dårlig behandling fra Apollos stedlige representanter.

Det fremgår av hotellprospektet at det ikke er liggestoler ved bassenget. Det fremgår videre at trimrommet er lite. Etter nemndas syn må det da påregnes at det heller ikke er særlig godt utstyrt. Renhold er vanligvis mye enklere enn det man er vant til fra Norden. Insekter er noe man må regne med at forekommer på feriesteder i Syden. Vanligvis blir det sprayet mot dette hvis man sier i fra om problemet. Det fremgår av klagerens beskrivelse at insektene ble fjernet av renholdspersonalet. Nemnda har fra tid til annen klager over WiFi-dekningen på forskjellige hoteller. Nettet er ikke utbygget på samme måte som i Norge, slik at dekningen ofte er mye dårligere enn man er vant med. At det forholder seg slik opplyses det om i arrangørens beskrivelse. Nemnda kan ikke se at de punktene som er gjennomgått innebærer mangler som kan føre til prisavslag.

Hovedklagen går etter det nemnda kan se på all inclusive-tilbudet. Det er beskrevet lite mat, kald mat og lite variasjon i barnetilbudet. Maten ble stående i for høy temperatur og det ble ikke fylt på når det nærmet seg stengetid. I tillegg var betjeningen uhøflig, spesielt mot barna.

Det er vanskelig for nemnda å ta stilling til all inclusive-tilbudet. Matpreferanser er forskjellig både blant nordmenn og gjester fra andre nasjoner. Det er opplyst at Apollo har hatt ca. 1.300 gjester på hotellet og at kun to har klaget på maten. Nemnda kan da ikke se at maten i seg selv kan ha vært utenfor den standard som kan forventes i et all inclusive-tilbud. Uhøflig betjening er kjedelig, spesielt hvis det går ut over barn, men det kan vanskelig karakteriseres som en mangel.

Det er videre klaget over Apollos stedlige representanter. Nemnda har lest igjennom den vedlagt loggen. Det fremgår at det har vært en rekke henvendelser. Etter det nemnda kan se er alle disse behandlet svært seriøst. Klageren ble tilbudt å bytte hotell mot en utgift på 1.200 euro for to uker. Det var imidlertid ikke av interesse.

Nemnda har forståelse for at klagerens hotellopphold ikke svarte til hans forventninger, men finner etter en samlet vurdering ikke å kunne anbefale at det gis prisavslag.

Avvik fra det avtalte regnes ikke som en mangel dersom det er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen, jfr. pakkereiseloven § 6-1. Bestemmelsen tilsikter å filtrere bort ulemper og irritasjon over forhold som teknisk sett utgjør en mangel, men som ikke rekker opp til den relevansterskelen loven forutsetter for å gjøre beføyelser gjeldende. Sanksjonen bak denne type regel er at arrangøren kan miste kunder i det lange løp hvis hans tilbud kvalitativt er dårligere enn konkurrentenes.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)