

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Kreta, Platanias, hotell Marakis, 3. - 11. oktober 2010. Krav om prisavslag grunnet mangelfullt renhold m.v.

Dato

..

Saksnummer

26/11

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: kr 23.132

Saken gjelder:

Reise til Kreta, Platanias, hotell Marakis, 3. - 11. oktober 2010. Krav om prisavslag grunnet mangelfullt renhold m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne ankom hotellet natt til mandag 4. oktober. Allerede mandag ettermiddag syntes de at renholdet var dårlig, men tenkte at de ville gi hotellet en sjanse.

Da klagerne kom hjem sent tirsdag kveld, skjønte de at dette ikke kom til å bli bedre, så onsdag morgen ringte de Apollo sin servicetelefon og klagde på renholdet.

Dette resulterte i boikott fra hotellet.

I løpet av uken ble aldri håndklær eller sengetøy skiftet. Gulvene ble ikke vasket eller feid i løpet av hele uken. Tørking av overflater som bord, benker eller nattbord ble heller ikke gjort. Mye av skitten var gammel og inngrodd.

Klagerne måtte til slutt vaske rommene selv.

Apollo ringte tilbake til klager 8. oktober for å spørre hvordan renholdet var blitt.

Klager fortalte da at det dessverre var blitt verre, da det føltes som om de ble boikottet. Representanten lurte på om hun skulle ta kontakt med hotellet en gang til, noe klager takket nei til da det bare var to dager til de skulle reise, og de orket ikke mer boikotting fra hotellet. Klagerne hadde aircondition i tre dager og måtte betale 21 euro per rom for dette, selv om klagerne ved bestilling hadde fått beskjed om at dette var inkludert. Apollo har tilbudt et prisavslag på kr 500 per person. Dette mener klagerne er alt for lite.

Apollo har i det vesentlige anført:

Apollo tok kontakt med hotellet etter klagerens første henvendelse, og ba hotellet om å være ekstra nøye med rengjøringen hos klagerne. Dette fikk i følge klagerne negative konsekvenser for dem, og de følte at hotellet ga dårligere service etter at det ble sagt fra. Slik skal det selvfølgelig ikke være, og Apollo beklager at hotellets personale ga klagerne en slik følelse. Det er vanlig at problemer løses ved at man sier i fra, og Apollo ber om at man tar opp eventuelle problemer med reiselederne så snart man har mulighet.

Apollo ringte klagerne opp den 9. oktober for å høre om det var blitt bedre.

Det hadde det ikke. Klagerne ønsket imidlertid ikke at Apollo snakket med hotellet på nytt da de skulle reise hjem neste dag.

Om luftkondisjoneringen fremkommer det av hotellinformasjonen at det er mot avgift.

Apollo har gitt et prisavslag på kr 500 per person.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Renhold på hotellet i sydlige land er enklere enn det vi er vant med her hjemme.

Det er orientert om dette i turarrangørs katalog/hjemmesider.

Klagerne har gitt en nærmere beskrivelse av renholdet på hotellet.

Apollo har ikke bestridt denne, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda er enig med klagerne i at renholdet ikke var i overensstemmelse med det avtalte.

For så vidt gjelder luftkondisjonering, står det påstand mot påstand om denne var mot avgift eller ikke. Det fremkommer av rapporten fra reisemålet at det er angitt at det er mot avgift. Nemnda legger det til grunn. Dette forhold var således i overensstemmelse med det avtalte.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig

først å ta mindre/enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klagerne tok problemene med renholdet opp med Apollo den 6. oktober.

Apollo kontaktet deretter hotellet. Apollo kontaktet klagerne igjen den 8. oktober. Apollo ble informert om at det var blitt verre, men klagerne ønsket ikke at Apollo på nytt skulle ta kontakt med hotellet. Apollo fikk således ikke mulighet til å avhjelpe problemet.

Klagerne har rett til et forholdsmessig prisavslag. Ved vurderingen av prisavslagets størrelse, må en ta i betraktning at Apollo først fikk anledning til å avhjelpe problemet den 6. oktober, og at Apollo ikke fikk anledning til å avhjelpe problemet på nytt den 8. oktober. Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke grunnlag for å anbefale prisavslag ut over det Apollo har gitt i form av redusert pris på bestilt reise.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.