

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet manglende rengjøring, aircondition og kjøkken.

### Dato

15.02.2018

### Saksnummer

2017-03255

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise og opphold på Riad Tifor i Marrakech for tre personer i perioden 07.10.2017 - 14.10.2017. Totalpris kr. kr. 16.178.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Feil type rom/leilighet
- Manglende aircondition
- Manglende rengjøring
- Annet

Av alle hoteller/riader som var presentert på Apollos nettsider, var dette det eneste som hadde kjøkken. Derfor valgte de det, men klager fikk ikke tilgang til kjøkken. Klager har en sykdom som krever at hun har full kontroll på kostholdet. Klager gikk ut i fra at de kunne bruke kjøkkenet og la derfor mat i kjøleskapet. Da personalet oppdaget dette, satte de på hengelås på kjøkkendøren. Klager har derfor ikke laget mat på kjøkkenet. De har ikke klaget på standarden, det som har gjort oppholdet ubehagelig, masete og dyrt er at de ikke har hadde tilgang til å bruke kjøkkenet.

Rommet ble ikke ryddet eller rengjort en eneste gang den uken de bodde der. Det samme gjaldt badet. De fikk ikke rene håndklær eller sengetøy. Søppelet ble ikke tømt. På nettsiden til Apollo, står det at dette hotellet /riaden tilbyr bruk av kjøkken samt renhold av rommet hver dag.

Aircondition ble slått av når eierne fant det for godt.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

## **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klager har bestilt opphold på Riad Tifor i Marrakech. Dette er klassifisert med tre stjerner. Reisefølget besto av tre personer som totalt har betalt kr. 16.178 for fly tur/retur og sju netter på hotell med frokost. Av totalprisen utgjør hotellkostnaden kr. 2.120, eller en døgnpris på kr. 303 for tre personer, inkludert frokost. det vil alltid være et visst samsvar mellom hva man betaler og den standarden man får.

Klager kontaktet Apollo under oppholdet, og de var i kontakt med sin hotelleverandør som kontaktet hotellet.

Klager skriver bl.a. at de ikke fikk tilgang til kjøkken, men samtidig at de har benyttet kjøleskapet. Riad Tifor ligger i medinaen i Marrakech, som består av trange gater hvor det kan være begrenset fremkommelighet med taxi. At aircondition slås av når rommet ikke benyttes er ikke uvanlig. Det fremgår videre av beskrivelsen av resepsjonen kun er bemannet noen timer i døgnet.

Apollo har refundert kr. 1.060 for manglende renhold og dårlig service. Utover dette kan de ikke se at det er grunnlag for ytterligere kompensasjon.

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 en rekke forhold, blant annet rengjøring, manglende aircondition, hotellstandard generelt samt at taxien ikke kunne kjøre frem til hotellet. Det er også et punkt om feil type rom/leilighet. Nemnda går ut fra at dette gjelder bruk av felleskjøkken.

Apollo tilbød klageren å forsøke å få refundert betalingen for eventuelle ubrukte hotellnetter hvis de selv skaffet seg et bedre hotellalternativ. Så vidt nemnda kan forstå ble det imidlertid ikke gjort forsøk på å bytte hotell.

Nemnda bemerker om punktet som omhandler aircondition at det er vanlig at denne ikke står på døgnet rundt fordi det medfører stort strømforbruk. Nemnda er enig med klageren i at det var svært uheldig at kjøkkenet ikke var tilgjengelig under hele oppholdet. Når det gjelder det forhold at taxien ikke kunne kjøre frem til hotellet, bemerkes at når

man bestiller overnatting på et hotell som ligger midt inne i et gammelt byområde med smale gater kan man på grunn av gangtrafikken ikke forvente at det er mulig å kjøre frem til døren.

Apollo har tilbudt seg å refundere 50% av hotellkostnaden for manglene ved rommet, blant annet svært dårlig renhold og dårlig service. Klageren har i realiteten krevet av avtalen heves med full refusjon av reisens pris.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og de to reiselivsrepresentantene, finner etter en samlet vurdering at det prisavslaget som er tilbudt av arrangøren er passende. Det utgjør 50% av det som oppgis å være betaling for hotelloppholdet. Hotellprisen indikerer at det ikke kan forventes særlig høy hotellstandard, men normalt renhold skal utføres. Nemndas flertall er forøvrig noe i tvil om hvor mange dager kjøkkenet var utilgjengelig.

Mindretallet, de to forbrukerrepresentantene, mener, på samme måte som flertallet, at manglende renhold og service, samt begrenset tilgang til kjøkken utgjør en mangel som gir grunnlag for prisavslag. Mindretallet mener beregningen av prisavslaget bør ta utgangspunkt i reisens pris. Ettersom de ulike elementene i pakkereisen ikke var spesifisert overfor klager ved bestilling, hadde klager ingen forutsetning for å vite hvor stor del av totalprisen hotellet utgjorde. Hotellkostandene ble først opplyst av arrangøren i forbindelse med klagesaksbehandlingen uten at det er fremlagt nærmere dokumentasjon for disse. Avslaget som er tilbudt av arrangøren utgjør ca. 6,5 % av reisens pris. Mindretallet mener avslaget bør settes til 15 % av reisens pris.

Vedtak blir truffet i samsvar med flertallets syn.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag ut over det som er tilbudt av arrangøren.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)  
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)  
Hanne Åsell (TUI Norge AS)  
Camilla Dragvoll (Ticket)  
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)