

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris pga. kloakklukt, støy og dårlig hotellstandard.

### Dato

01.06.2016

### Saksnummer

274/15P

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

### Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris pga. kloakklukt, støy og dårlig hotellstandard.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte innkvartering i et enkeltrom med balkong og begrenset havutsikt på Hotell Jaroal i Saranda, Albania i perioden 10.08.15 - 24.08.15.

Ved ankomst fikk klager et lite, trangt L-formet rom med dårlig lys hvor hun ikke kunne se vinduet når hun lå i sengen. Det ble en opplevelse av å bo i et kott eller i en bunkers.

Badet var veldig lite og når hun dusjet ble alt vått. Hun vasset kronisk i vann, enten på badegulvet eller på teppet utenfor. Etter en uke fikk hun et dusjforheng, men den eneste funksjonen var at vasken ikke lenger ble like våt.

Ved ankomst var det råte- og kloakklukt på rommet. Det ble rengjort, men kloakklukten var bare blitt kamuflert av en mengde sterkt luktende parfyme. Rommet var ubeboelig og klager måtte tilbringe den første natten i feltseng på sin brors rom. Klager kontaktet Apollo neste dag, men det ble ingen løsning på forholdene. Klager måtte flytte inn på rommet som var som på et 1-stjerners hotell. Kloakklukten var redusert, men ikke borte. Klager ble boende på rommet hele ferien da Apollo verken gav lyd fra seg eller ordnet opp som lovet.

Vegg i vegg med hotellet lå det et utendørs diskotek og 30 meter bortenfor lå neste utedisko. Selv med lukkede dører var det langt fra stille, umulig å sove, slappe av eller hvile.

Tidlig om morgenen startet biltrafikken, tutingen og hundegnålet.

Klagers hotellrom var ikke det som man kan forvente av et 4-stjerners hotell. I 14 dager bodde klager i en «bunkers» med råte- og kloakklukt, plaskende i vann og utslitt av for lite søvn pga. øredøvende støy.

Bildet på Apollos nettside av enkeltrom, var av samme kvalitet som klagers bror fikk, muligens med en liten variasjon i kvm. Ingen steder står det at enkeltrom har kvalitet av et 0, kanskje 1-stjerners hotell.

Med bakgrunn i klagers egen erfaring på hotellet har klager ingen tillit til «gjestenes vurdering» på 7.9 av 10 mulige. Klager snakket med flere av gjestene ved hotellet som også var forskrekket over det ekstreme støynivået. Kun de som hadde rom som vendte mot øst hadde mulighet til å bruke balkongene og snakke sammen ute på balkongen.

Klager krever å få dekket sine utgifter på kr 10.000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Apollo har i det vesentlige anført:**

Dessverre er et faktum at enkeltrom på svært mange hoteller rundt i verden har en lavere standard enn dobbeltrom.

Saranda er en av de mest populære feriebyene i Albania. August er absolutt høysesong da det er fellesferie i de fleste landene langs Middelhavet, og i denne perioden er det uunngåelig at det er liv og røre på reisemålet. Apollo har opplyst i hotellbeskrivelsen at nattklubb i nabolaget kan være forstyrrende. Lyder i form av bilkjøring og -tuting, hunder som bjeffer o.l. er heller ikke uvanlig.

Når det gjelder utformingen av rommene på et hotell, vil disse kunne variere, og bildene som vises på Apollos nettside er kun et utvalg og ikke ensbetydende med at alle rommene er like. Dette fremgår på [apollo.no](http://www.apollo.no) under Alt om reisen - charterreiser/På reisemålet/ Hotellinformasjon/Rom og leiligheter:<http://www.apollo.no/min-reise/alt-om-reisen/pa-reisemalet/hotellinformasjon>

Apollo har sett på bildene klager har sendt inn og er enig i at spesielt badet ser lite og enkelt ut. Det er selvfølgelig også en ulempe at vannet renner utover gulvet. At det ikke var dusjforheng er imidlertid ikke noe som er uvanlig i sydligere strøk, noe Apollo også har opplyst om under samme link som ovenfor. Albania er et relativt nytt turistreisemål, og standard på hoteller kan ikke sammenliknes med mer kjente reisemål som f.eks. Spania og Hellas.

At det lukter kloakk er selvfølgelig ikke akseptabelt. Slik Apollo forstår det, ble det gjort forsøk på å fjerne denne lukten, uten at det var helt vellykket. I den sammenheng var klager i kontakt med Apollos reiseleder, som kontaktet hotellet om dette. Imidlertid tar Apollo selvkritikk på at det ikke var bedre oppfølging rundt dette problemet.

Apollo har opplyst at musikk fra nattklubben i nærheten kan oppfattes som forstyrrende. Reiser man til et feriested som dette, må man nesten regne med visse former for forstyrrelser på kveldstid. At nattklubber holder til utendørs er relativt vanlig, og at man spiller musikk til rundt midnatt er nok noe man kan oppleve på de fleste sydenreisemål. Ønsker man et reisemål som er helt stille og rolig, må man velge et sted som ligger lenger unna selve sentrum for å unngå de forstyrrelser som naturlig finnes der.

Apollo er enige i at rommet klager fikk hadde visse mangler, spesielt med tanke på kloakklukten og problemene med badet.

Apollo kan ikke si seg enige i at manglene gir grunnlag for å refundere hele det innbetalte beløp. Apollo har kompensert for forholdene med kr 4.000,- som utgjør 40% av reisens pris.

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.

Apollo har erkjent at rommet klageren fikk ikke var i henhold til det som kan forventes, i og med at de har refundert 40% av reisens pris. Det Apollo spesielt har tatt selvkritikk på, er oppfølgingen klageren fikk fra arrangørens representanter samt badet og kloakklukten. Støyen fra utesteder er noe det opplyses om i prospektene, og som finnes mange steder i sommerhalvåret i land beliggende langs Middelhavet. Også støy fra hunder og biltrafikk er vanlig i tettbygde strøk. Etter omstendighetene å ha sett på bildene og sammenlignet standard rom og bad, finner nemnda at prisavslaget bør være på 50% av reisens pris, avrundet til kr 5.000. Det er da også tatt hensyn til en mangelfulle oppfølgingen klageren fikk fra Apollo på reisemålet.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får refundert 50% av reisens pris, avrundet til kr 5.000.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, 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.*