

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet mugglukt og sykdom.

Dato

28.08.2020

Saksnummer

2020-01588

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer med innkvartering i en 3-romsleilighet med balkong/terrasse og havutsikt på Hotel Riosol i Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 01.02.2020 - 15.02.2020. Totalpris 35 372 kroner.

Det første klager merket i leilighet 2002/5118 på Riosol, var ekstrem lukt av klor. Leiligheten hadde kun to stoler på verandaen og de var fire personer. Reisefølget kontaktet hotellet den helgen de ankom, men de fikk ingen stoler. Klager kontaktet Apollo mandag 03.02. angående stolene og mugglukten. Da klorlukten ble borte kom fram en forferdelig mugglukt på badet som de også kjente i soverommet. Klager fikk ytterligere to stoler og en fra hotellet gikk på badet og skulle ordne med mugglukten. Etter det ble det en litt annen lukt som varte ca. 1 dag før mugglukten var tilbake.

Klager kontaktet Apollo igjen fredag 07.02 da det fortsatt luktet mugg. En fra hotellet kom og skulle ordne med mugglukten på badet nok en gang. Det ble det samme som sist, en annen lukt i ca.1 dag og så var mugglukten tilbake.

Klager kontaktet Apollo igjen den 9. eller 10.02 og ba om at reiselederne fra Apollo kunne komme og lukte. Reiselederne syntes ikke det luktet bra. Klagers mann ble lagt inn på sykehuset i San Augustin den 07.02. til 14.02 med kraftig luftveisinfeksjon. Medvirkende årsak var også muggen.

Den 10.02 kom det så en ny person fra hotellet og satt inn en vifte på badet. Mugglukten ble om mulig enda verre da utluftningsvifta i taket var ute av funksjon. Klager måtte stenge av badet og tette igjen luftingen i døra inn til soverommet og tapet håndtaket så ingen åpnet døra.

Den 10.02 fikk de telefon fra Apollo om at det var mulighet for nytt rom fra onsdag 12.02. Da ville det vært 3 dager i en ny leilighet før hjemreise 15.02. Klager skulle henvende seg i resepsjonen dagen etter. Det gjorde de og fikk da et oversiktskart over hotellet med 3 forskjellige leiligheter de kunne få. Det var leilighet 5226/5211 som lå på baksiden av hotellet, leilighet 2002/2003 som lå helt i "bånn" av hotellet og leilighet 5103/5118 som lå ved siden av klagers leilighet. Klager valgte da leilighet 5103/5118 da den var uten trapper og i nærheten av resepsjonen da de hadde med en person som gikk med krykker.

Da de kom tilbake til resepsjonen og sa de hadde valgt leilighet 5103/5118 fikk de beskjed om at den kunne de ikke få da den var leid ut. Den 11.02 fikk de på ny telefon fra resepsjonen kl. 10:30 om at de kunne få en leilighet 5124/5108 i samme etasje. Problemet ble at de måtte være ute av den leiligheten de bodde i innen kl. 14:00 da den skulle leies ut igjen. Klager klarte ikke å være ute innen kl. 14:00 da klager og hennes søster skulle på sykehuset for å besøke mannen og snakke med legen. Han lå på intensiv avdelingen og besøkstid var fra 13:00 til 14:00. De måtte da si at de ikke kunne ta den leiligheten.

Den 12.02 fikk de et nytt tilbud fra om leilighet fra hotellet, men de takket nei da de skulle til sykehuset igjen og de uansett ikke hadde mulighet innen kl. 14:00 Klagers mann fikk ikke lov å gå selv, men ble flyttet til en annen avdeling i rullestol med surstoff. Klager kontaktet Apollo og sa de ikke kom til å bytte leilighet da det hadde vært så mye fram og tilbake og de ikke hadde mulighet til bytte innen kl. 14:00.

Apollo skriver i sitt svar at de anser at et bytte eventuelt kunne blitt gjennomført av de 2 andre i reisefølget, med bistand fra hotellet og eventuelt Apollos personale ved behov. Klager fikk ikke noe tilbud fra hotellet eller Apollo om bistand til flytting. Første gang de hørte om dette var i brevet fra Apollo etter hjemkomst. Hun som var igjen i leiligheten gikk med krykker, så det var ikke så lett å pakke i en fart for 4 stykker. Klager og hennes søster var på sykehuset hver dag.

Det var da blitt onsdag og klager skulle hjem på lørdag. Klagers mann kom ut av sykehuset fredag 14.2 og var klarert for å fly på lørdag. De andre tre som bodde i leiligheten ble syke etter hjemkomst og det tok flere uker før de ble friske.

Klager mener de har krav på kompensasjon som står i forhold til det de opplevde, i hvert fall frem til onsdag 12.02 da de måtte si nei til bytte av leilighet. Apollo har tilbudt en kompensasjon på 2 000 kroner delt på fire for en ødelagt ferie i leiligheten som var preget av mugglukt.

Klager anfører at det var helt klart at hotellet visste at det var mugglukt i leiligheten pga. klorlukten de merket straks etter ankomst.

Krav: Kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager var i kontakt med Apollos reiseledere på plass grunnet sterk lukt fra et av badene i leiligheten de ble tildelt på hotell Riosol i Puerto Rico, Gran Canaria.

Apollos personale kom til leiligheten for inspeksjon av badet og kjente at det var en lukt der, men kunne ikke fastsette årsak til lukten. De så ikke tegn til mugg.

Saken ble fulgt opp videre med hotellet som installerte et ozon apparat og fremskaffet en vifte for å forbedre luften. Apollos reiseledere opplyser at klager og reisefølget ved flere anledninger fikk tilbud om å bytte rom.

Riosol stort hotellanlegg med leiligheter spredt over flere nivåer, noe som fremgår av Apollos hotellbeskrivelse. Hotellet ligger på høyden over Puerto Rico.

Ved rombytte vil det ikke alltid være mulig å få leilighet med tilsvarende beliggenhet. Plassering gjøres alltid ut fra ledig kapasitet. Normalt gjennomføres bytte av rom på dagtid slik at rengjøringspersonalet får tid til å sørge for rengjøring.

Klager skal ha takket nei til et av forslagene om bytte av rom grunnet beliggenheten på det nye rommet. Videre var det rom som klager først ble tilbudt, som ikke lenger var tilgjengelig på det tidspunktet klager tok kontakt. Årsaken til dette er at romkapasiteten kan raskt endres.

Apollo har forståelse for at det var vanskelig for klager å få gjennomført et rombytte fordi mannen ble innlagt på sykehus. Apollos personale er på plass på reisemålene for å hjelpe og bistå de reisende dersom problemer oppstår, og ba ved flere tilfeller klager om å ta kontakt igjen dersom det var noe annet de kunne være behjelpelige med. De var også i jevnlig kontakt med klager vedrørende mannens sykdom for å høre hvordan han hadde det. I spesielle tilfeller som ved sykdom, kan Apollos personale forsøke å bistå ved eventuell flytting i samarbeid med hotellet, men må da informeres om at dette er noe de reisende ønsker hjelp til.

Fukt og lukt kan oppstå grunnet ulike årsaker. Ved første behandling av reklamasjonen fikk klager tilbud et gavekort på 500 kroner per person. Ved ny gjennomgang av saken besluttet Apollo å endre dette til en kompensasjon på totalt 2 000 kroner som ble utbetalt den 11.03.2020.

Apollo anser at hotellet har forsøkt å løse problemet med lukten på badet, og at hotellet og Apollos personale forsøkte å finne en løsning for klager.

Apollo kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerkar

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer med innkvartering i en 3-romsleilighet med balkong/terrasse og havutsikt på Hotel Riosol i Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 01.02.2020 - 15.02.2020. Totalpris 35 372 kroner.

Klagen gjelder mugglukt på rommet. Etter nemndas vurdering av saken fremstår mugglukt på rom som et avvik av avtalen mellom partene og mangelen skal kompenseres med et prisavslag. Forholdet vurderes som såpass skjemmende og plagsomt for de reisende at nemnda anbefaler at klager gis et prisavslag på 25 % av reisens sum som tilsvarer 8 843 kroner. Beløpet som tidligere er utbetalt kommer til fratrekk. Nemnda anbefaler at klager gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
Anne Edvardsen (Ving Norge AS)