

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder renholdsstandard på hotell på uspesifisert reise til Mallorca.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

227/11

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: Kr. 6.000

Saken gjelder:

Saken gjelder renholdsstandard på hotell på uspesifisert reise til Mallorca.

Klager anfører at da de ankom hotellet søndag natt var rommet skittent og ikke rengjort. De ringte Apollos døgnåpne telefon kl. 0500 og igjen kl 1100.

Da de kom fra stranden kl 1700 var rommet fortsatt ikke rengjort.

De sjekket da inn på et annet hotell de fant frem til selv, og mandag ble de tilbudt overflytting til et annet hotell. For dette måtte de betale 350 euro for de 5 gjenstående nettene. Apollo har dekket kostnaden med nytt hotell første natten, men klager mener de bør dekke noe av de 350 euroene også.

Apollo har i sitt første svar til klager vist til at dette var en reise med uspesifisert bosted. Standarden kan da variere. Dette er et tilbud til dem som ikke setter krav til innkvartering. I sitt annet svar sier Apollo at «Rommet skal selvfølgelig være rengjort ved ankomst, det beklager vi at det ikke var».

Nemnda bemerker:

Klagenemnda må etter opplysningene i saken legge til grunn at rommet på det tilviste hotell ikke var rengjort ved ankomst søndag morgen og heller ikke da klager kom tilbake fra stranden søndag ettermiddag. De var da berettiget til å ta inn på eller få tilvist annet hotell. Nemnda forstår at Apollo er enig i dette og har dekket denne hotellregningen. Ut fra Apollos stedlige rapport står det noe uklart for nemnda hva

situasjonen var i løpet av mandagen, men nemnda ser det slik at selv om dette var en såkalt uspesifisert reise, er det visse minstekrav som må oppfylles bl.a. med hensyn til renhold og hygiene.

Slik forholdene fremsto for klager på det første hotellet er det naturlig at det ikke var noe alternativ å flytte inn der og at de hadde krav på å skifte hotell.

Nemnda finner derfor at Apollo bør dekke halvparten av merutgiftene- - kr. 1400,- - i tillegg til de kr. 650,- de har refundert.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at Apollo utbetaler kr. 1.400,- i tillegg til det som er betalt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Hanne Åsell, Star Tour AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Hanne Åsell, 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.