

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris pga. dårlig hotellstandard og service ved en uspesifisert reise.

Dato

01.06.2016

Saksnummer

276/15P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris pga. dårlig hotellstandard og service ved en uspesifisert reise.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en uspesifisert reise for seg og sin venn med innkvartering i et dobbeltrom på øya Zakynthos, Hellas, i perioden 08.09.15 - 15.09.15.

Da klager ankom hotellet noterte de seg følgende:

Manglene ble umiddelbart tatt opp med resepsjonen. Klager ba om å få et nytt rom, helst med dobbeltseng, noe den middelaldrende resepsjonisten reagerte negativ på. Han kunne ikke forstå hvorfor to menn skulle ha ønske om å dele seng, og kommenterte forespørselen med «not normal» and «no good». Klager og hans partner har forståelse for at preferert sengetype ikke blir tatt hensyn til ved booking av uspesifisert hotell. Men klager kan ikke akseptere at de ble utsatt for diskriminering på bakgrunn av seksuell legning med nedsettende kommentarer om deres livsførsel.

Hotellrommet ble ikke tilfredsstillende rengjort og klager måtte selv kjøpe inn nytt laken og rengjøringsmidler og sørge for vasking av rommet.

Klager hadde ikke bedt om luksus, men et hotellrom som var rengjort uten at de selv var nødt til å vaske og ordne opp.

Under oppholdet ble klager bitt av fuglelopper fra sengene. Dør til balkongen var lukket stort sett under hele oppholdet, så mygg og andre dyr fra gresk fauna kunne derfor utelukkes. Klager anså dette som en direkte konsekvens av det manglende renholdet på hotellet. På dag 3 var det nok varmtvann til at klagers partner fikk dusje, men 10 minutter senere var vannet lunkent, og kort tid etter kaldt. Klager tok kontakt med resepsjonen enda en gang og klagde på forholdet, og anførte at de kom til å ta kontakt med Apollo om forholdet ikke bedret seg, noe de også gjorde dagen etter.

Apollos guider hadde forståelse for at klager var misfornøyd, men de kunne ikke gjøre noe da klager reiste uspesifisert, og gav beskjed om at klager derfor måtte finne seg i de faktiske feil og mangler dette medførte.

Guiden kunne muligens finne et annet hotell til klager neste dag, men dette var ikke sikkert, og ville koste minst EUR 100 per natt. Klager var lei av problemene med lukten, sengelopper, at de ikke kunne ha balkongdøren åpen da festglad ungdom kjederøykte på begge nabobalkongene både sent og tidlig.

Klager bestilte selv rom på et annet hotell. Da de dro fra det første hotellet og skulle levere fra seg nøkkelen og be om å få penger for aircondition for de 4 forekommende og ubenyttede dagene, var det ingen i resepsjonen, da den resepsjonsansatte også fungerte som bartender og servitør i den tilknyttede restauranten og baren. Klager la derfor igjen en lapp om at de ville komme tilbake og hente pengene og levere nøkkelen. Da de kom tilbake den 14. september, ble det en meget amper stemning fra den hotellansattes side. Klager ba om å få refundert 50 % av de EUR 44 de betalte for en ukes aircondition, men dette fikk de ikke. Klager har tidligere aldri opplevd konflikter eller uoverensstemmelser, og opplevde således situasjonen som svært truende og skremmende. De ringte umiddelbart Apollos servicetelefon, og fikk tilbud om å møte vedkommende, samt vedkommende de snakket med vedrørende bytte av hotell 3 dager tidligere, samt områdeansvarlig på flyplassen før flyavgang dagen etter. Imidlertid ble de oppringt klokken 08.23 morgenen etter med beskjed om at dette møtet ble det ikke ble noe av. Klager ble også informert om at det ikke ville gis noen form for kompensasjon.

I ettertid er klager svært overrasket og såret over behandlingen de fikk både av Apollo og de ansatte på hotellet. Klager ble påført ekstrakostnader på over kr 2.200, uten å bli kompensert for de 4 dagene de ikke bodde på Apollos hotell, ei heller fire dagers leie av aircondition som de ikke benyttet seg av. De måtte i tillegg ta taxi til flyplassen da de ikke kunne ta buss fra hotellet, som de hadde fått pålegg om å holde seg borte fra. I tillegg til innkjøp av håndsåpe og vaskeutstyr til rengjøring.

Klager forventet et rom som var rengjort ved ankomst, en dusj som fungerte, og et hotellpersonale som ikke diskriminerte på bakgrunn av seksuell legning, noe som både norsk og gresk lov forbyr.

Det vedkommende reiseguide har informert om medfører ikke riktighet. Klager var i telefonisk kontakt med reiselederen totalt 4 ganger under oppholdet

Det var Apollo, og ikke klager som avlyste det avtalte møtet. Apollo har heller ikke gitt noen forklaring på hvorfor de fysisk ble fratatt nøklene en dag før de egentlig skulle sjekke ut av hotellet. Prinsipielt hadde de betalt for 7 dager, og ikke 6, uavhengig av om klager valgte å innkvartere seg på et annet hotell.

Hvis Apollo mener at hverken de eller hotellet har oppført seg klanderverdig, synes klager det er påfallende at de i det hele tatt ble tilbudt kr 200 i kompensasjon.

Klager krever hele reisens pris refundert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Apollo har i det vesentlige anført:

Klager synes det er svært leit at kundene følte seg trakassert av hotellets personale. Det er vanskelig å ta stilling til akkurat dette punktet, men Apollo er redd dette kan skyldes språkproblemer og at den greske «væremåten» er noe «røffere i kanten» enn hva vi er vant med.

Klager opplevde dårlig rengjøring, manglende fasiliteter og hotellpersonalets service som lite tilfredsstillende. Apollo har forståelse for misnøyen dette medførte, men gjør oppmerksom på hva som gjelder ved uspesifiserte reiser på <http://www.apollo.no/min-reise/alt-om-reisen/for-bestilling/uspesifiserte-reiser?freetextsearch=uspes>: Under «Restplasser» på [apollo.no](http://www.apollo.no) finner du reiser med uspesifisert bosted. Dette er ikke en vanlig pakkereise som er rabattert, men et tilbud til deg som ikke stiller krav til bostedet. For disse reisene gjelder spesielle reisevilkår som du finner nedenfor. Innkvartering kan skje på steder som ikke er presentert på våre nettsider eller i vårt magasin. Du må regne med å bli innkvartert på reisemålets enkleste bosted. Bad/dusj og wc finnes i rommet/leiligheten. Renhold under oppholdet er ikke inkludert i prisen. Du har ikke krav på å bytte bosted. Ønsker du å bytte bosted og det finnes ledig kapasitet (som aldri kan garanteres), betales prisdifferansen mellom den uspesifiserte reisen og det nye bostedet og eventuelt avbestillingsgebyr direkte på reisemålet. Reiselederservice er ofte begrenset. Det er ikke mulig ved denne type reiser å forhåndsvarsle om eventuelle støykilder som byggearbeider, barer, trafikkstøy el.l. Dersom du stiller krav til komfort, fasiliteter og bostedets beliggenhet, anbefaler vi at du bestiller en reise med spesifisert innkvartering. Det tas ikke hensyn til spesielle forhold ved tildeling av bosted for uspesifiserte reiser.

Apollo har sendt klagers henvendelse videre til ansvarlig på reisemålet. Vedkommende har en litt annen versjon av klagers kontakt under oppholdet, og kjenner bl.a. ikke til manglende rengjøring og varmtvann eller episoden som oppstod med resepsjonisten ved bytte av rom eller sengelopper.

Det var notert at klager nevnte blod på lakenet, lite hyggelig personale og støy utenfor hotellet. Lakenet var imidlertid skiftet da klager tok opp ovennevnte, og samtalen endte med at klager ville ta en avgjørelse på om de skulle finne et nytt hotell på egen hånd, alternativt om Apollos reiseledere skulle være behjelpelig. De hørte ikke noe mer om dette etter denne samtalen. Dagen før avreise var klager igjen i kontakt med reiseleder, og opplyste om hendelsen i forbindelse med avlevering av nøkkel og refusjon av luftkondisjoneringen. Reiselederen beklaget og kontaktet umiddelbart hotellet. De stilte seg uforstående til dette, og opplevde at deres møte gikk rolig for seg. Videre opplyste resepsjonisten at klager først sjekket ut av hotellet dagen før avreise, og det dermed ikke var grunnlag for refusjon av luftkondisjoneringen.

Avslutningsvis spurte reiseleder om klager fortsatt ville være med på transferbussen ved hjemreisen, men klager opplyste at de ville ta en taxi. For øvrig skal ikke det planlagte møte med reiselederen ha blitt avlyst, men vedkommende opplyste at klager ikke ville få kompensasjon.

Apollo har valgt å refundere beløpet for luftkondisjonering på kr 200 i den perioden klager ikke bodde på deres hotell.

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.

Klageren har reist på en uspesifisert reise. Hva som inngår i reisen er gjennomgått ovenfor under Apollos anførsler.

Det er ikke bestridt av arrangøren at rommet var skittent ved ankomst. Det skal det ikke være, idet alle hotellrom skal være rengjort når nye gjester ankommer.

Når man reiser uspesifisert er det oppgitt at man ikke kan forvente seg reiselederservice på linje med de av gjestene som bor i regulære hoteller, men man skal etter nemndas syn likevel få hjelp til å løse den type problemer som oppsto i forbindelse med oppholdet på det uspesifiserte bostedet.

Seksuell trakassering skal ikke forekomme. Forekommer det, må det tas tak i umiddelbart. Apollos tilsvarende til nemnda etterlater tvil om arrangøren tar denne problemstillingen tilstrekkelig på alvor.

Etter en samlet vurdering finner nemnda at klageren bør få et prisavslag på 25% av reisens pris, avrundet til kr 1.200. Når det gjelder aircondition finner nemnda at klageren neppe har krav på noen kompensasjon for innbetalt beløp, i og med at han sjekket ut først en dag før hjemreise.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på 25% av reisens pris, avrundet til kr 1.200.

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 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.