

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om kompensasjon grunnet hotellstandard, manglende rengjøring, service på hotellet og reiselederservice.

### Dato

22.11.2017

### Saksnummer

2017-02287

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for fire personer med innkvartering i en to-romsleilighet med balkong på Villa Marko, Makarska Rivieran, Kroatia i perioden 15.07.2017 - 29.07.2017. Totalpris kr. 43.812.

Klager var ikke fornøyd med: Hotellstandarden generelt, manglende rengjøring og reiselederservice.

Klager anfører at de kontaktet Apollo mens de ferierte på Villa Marko. I løpet av den første samtalen de hadde med Apollo fortalte klager at de manglet barneseng og at personalet der ikke var noe hyggelig. De snakket igjen med Apollos representant og fikk beskjed om at sengen skulle komme. Klager spurte da igjen om de hadde snakket med personalet. Det hadde de ikke, men at de skulle ta en prat med hotellet. Klager fikk inntrykk av at de ikke var de første som klaget. Det var flere som var rundt klager da hun snakket med Apollo på grunn av at hun måtte ha booking nummeret til noen i reisefølget som manglet en seng.

Klager stiller seg undrende til hotellets rapport. Klager fikk ingen instruksjoner om at de måtte følge et syv år gammelt barn tre meter til neste rom. Klager forstår ikke hvor deres barn har oppholdt seg alene, da barna aldri var alene lenger enn de knappe sekundene det tok å gå fra klagers rom til besteforeldrenes rom, onkel eller tante. Avstanden fra et rom til et annet var få meter

De tre stolene var knekt da klager ankom hotellet. De måtte balansere for å sitte på stolene. En i reisefølget falt med hodet i betongveggen første gang han satt seg på stolen. Det samme skjedde med klagers barn, slik at den stolen som var knekt, var det kun de voksne som fikk sitte på. Det var de som bodde i to av rommene som drakk kaffe

og de har ikke ødelagt kaffemaskinen. Det må ha skjedd etter at klager reiste da de drakk kaffe på avreisedagen.

Når det gjelder flekker i leiligheten, har klager ikke tidligere opplevd forbud mot solkrem inne. Etter at de hadde smurt seg med solkrem, kunne de ikke be barna om å stå stille på gulvet i en halv time før de skulle gå ut i frykt for at de skulle komme borti et håndkle eller et laken.

Klager har lagt ved en SMS som bekrefter at de var i kontakt med Apollos representanter på stedet dagen etter ankomst, den 16.07.2017. Denne SMS-en mottok klager fordi de ikke fikk tak i henne da de var på fjelltur. Klager ringte dem opp og ga dem bookingnummeret til de andre i familien. Det var da hun ble lovet at de skulle ta tak i huseierne da de ikke hadde fått tid til det enda. Klager har vedlagt telefonlogg og hun anfører at hun ringte Apollo 16.07.2017.

Klager ønsker at Apollo skal møte dem litt på veien grunnet deres opplevelse og dårlige behandling av hotellet på deres første reise med hele familien.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Henvendelsen fra klager er videresendt til Apollos plassjef på reisemålet. I følge tilbakemeldingen, var klager ikke i kontakt med Apollos personale på stedet vedrørende dette. Derfor har de tatt kontakt med hotellet og mottatt en lengre rapport fra hotelleier om ulike forhold. Deriblant om at klager fikk informasjon om at barna ikke kunne oppholde seg alene i hotellets private samt fellesområder, grunnet sikkerhet.

Videre fremkommer det informasjon om en rekke ting i leilighetene som hotellet i etterkant har måttet erstatte, blant annet sengetøy og håndklær grunnet at disse ble ødelagt av solkrem og lignende. Tre stoler og to kaffemaskiner var også ødelagt og måtte erstattes. Hotellet oppgir videre at de måtte fjerne tegning på veggene. Samt at deres gjentatte anmodninger om å følge hotellets husregler ikke ble etterfulgt.

Dersom klager oppfattet situasjonen som ubehagelig slik som de beskriver, finner Apollo det noe underlig at klager ikke var i kontakt med Apollos reiseledere i løpet av de 14 dagene de bodde på Villa Marko. Reiselederne kan nås hele døgnet på Apollos Servicetelefon, samt via SMS, e-post og på trefftid på reisemålet.

Apollo finner denne saken vanskelig, da klager og hotellet står langt fra hverandre i sine opplysninger. Apollo anfører at hotellet i sin rapport er tydelig på at de har gitt beskjed om at barna ikke fikk lov å løpe rundt i hotellet uten oppsyn av foreldrene, både av sikkerhetsmessige hensyn og av hensyn til øvrige gjester. Det fremgår av rapporten fra hotellet at inventar har blitt ødelagt under oppholdet. Selv om dette kan være noe overdrevet, som en følge av at anmodninger ikke har blitt tatt til følge, legger Apollo til

grunn at inventar ble skadet. Som reisende må man følge de anvisninger som blir gitt av hotellet. Det er ikke akseptabelt å "ta seg til rette" på en slik måte som Apollo anser har blitt gjort i dette tilfellet.

Apollos personale ble ikke kontaktet om det som klager oppfattet som et problem, til tross for at de bodde på hotellet i 14 dager. Hadde Apollo fått beskjed om dette mens de oppholdt seg på stedet, hadde deres personale tatt et møte med hotellets eier og klager for å løse problemet på en tilfredsstillende måte for begge parter.

Apollo har samarbeidet med Villa Marko i mange år, og har ikke opplevd lignende problemer tidligere.

Apollo kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

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.

Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Nemnda ha lest i gjennom sakens dokumenter, herunder telefonloggen, som viser at det var kontakt mellom partene tre ganger den 16. juli, alle gangene mellom ca. kl. 16.00 og ca. kl. 18.00. Nemnda går ut fra at kontakten gjaldt manglende barnesenger, slik som anført av klageren.

Når det gjelder de øvrige klagepunktene kan nemnda ikke se at disse forholdene er tatt opp på stedet. Det er ikke fremlagt noe som kan indikere at det har vært ytterligere kontakt med de stedlige guidene i løpet av de to ukene oppholdet varte om hotellstandard eller manglende rengjøring.

Etter hotellets syn ble det ødelagt en rekke gjenstander, blant annet stoler, kaffetraktere, sengetøy og håndklær mens klageren bodde p hotellet.

Nemnda har ikke forutsetninger for å ta standpunkt i ettertid til hva som eventuelt ble ødelagt. Nemnda går ut fra at rommene ble rengjort daglig, og det ville da ha vært normal prosedyre at værelsesbetjeningen rapporterte til husøkonomen hvis det var inventar som var i ustand. Nemnda stiller seg noe undrende til at sengetøy og håndklær har blitt ødelagt av solkrem. Av hygienemessige grunner må sengetøy vaskes ved temperaturer som også fjerner fettflekker.

Barna løp etter hotellets syn relativt fritt rundt på fellesområdene og forstyrret andre gjester. Klagerne har på sin side tilbakevist dette og har påpekt at personalet ikke var hyggelige. Blant annet ble et av barna skremt over tilsnakk.

Som det fremgår ovenfor er det fremsatt en rekke påstander fra begge sider om hvordan oppholdet forløp. Nemnda finner at det ikke er mulig å fastslå med noen grad av sikkerhet hva som passerte mellom partene ettersom det er så stor uenighet når det gjelder virkelighetsbeskrivelsen.

Nemnda finner på denne bakgrunn at klageren ikke har sannsynliggjort at det foreligger grunnlag for prisavslag i dette tilfellet.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Tine Lervik Jensen (Solia AS)