

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag på grunn av mangler ved hotellet.

### Dato

28.08.2015

### Saksnummer

249/14P

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag på grunn av mangler ved hotellet.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes familie skulle bo på hotell Slovenska Plaza. Det var imidlertid mange forhold som ikke holdt forventet standard på hotellet.

Da de ankom hotellet hadde de ikke fått babyseng på rommet. Etter en lang diskusjon med en dame i resepsjonen som så vidt snakket engelsk, fikk de endelig satt inn en babyseng. Denne ble plassert rett foran airconditionen, med det resultat at babyen ble forkjølet og fikk feber.

Fuktigheten var så høy på badet at hele rommet alltid var klamt og fuktig. Vannet lakk gjennom silikonene i dusjen, og ble liggende mellom dusjen og toalettet. Dette gikk ikke vekk. Også vasken var tett og vannet rant veldig sakte ned. Badet hadde tydelig hatt disse problemene lenge, for det stank vannskadet, råttent og ekkelt der inne. Fuktigheten og lukten gikk ikke vekk. Det var selvsagt helt umulig å tørke klær der. Klager forsøkte å snakke med personalet i resepsjonen om dette, men da de så vidt snakket engelsk, var klager usikker på om de skjønnte hva klager sa. Kjølenskapet på rommet lakk vann utover gulvet. De snakket med resepsjonen om det, men det skjedde ingenting. Den såkalte balkongen som de hadde bestilt minnet mest om luftegården i en amerikansk fengselsfilm. Den lå konstant i skyggen, og hadde over to meter høye murvegger, og innbød ikke til å sitte på i det hele tatt. Apollo sine reiseledere så de aldri noe til.

Klager mener for øvrig at de største og viktigste problemene på hotellet var av en slik art at reiselederne til Apollo ikke kunne gjort noe med det. Det følte derfor meningsløst å snakke med de om det

Lyspærer ble aldri skiftet, ting som var fastmontert på veggen hang skjevt, gardinene hang og slang (der hvor det overhodet var gardiner) og terrassedøren var ødelagt. Renholdet på rommet var under enhver kritikk. Uteplassen ble aldri kostet (der var fullt av blader og rusk),

badet ble ikke vasket. Det lå gammel skit, hår og rusk bak dører, under senger og av og til også midt på gulvet.

Servicen til hotellpersonalet var ikke spesielt god. Både restaurantpersonalet og vaskepersonalet var sure og uhøflige, og de kunne ikke et ord engelsk, så kommunikasjon var umulig. De sa ikke så mye som god morgen engang, noe som er ganske uvanlig. Frokost buffeten besto stort sett bare av pølser og servelat i alle mulige varianter. Det var tillatt med røyking i spisesalen.

På hotellet var det to bassenger. Det var en såkalt livvakt ved barnebassenget, men han satt stort sett bak et hjørne og røykte. På hotellområdet vandret det også en del løshunder. Dette føles ikke spesielt trygt, da det var tydelig at hundene hadde hierarkier og territorier som de forsvarte.

På flyplassen skulle klager sende en barnevogn med flyet. Klager fikk ikke noe hjelp av Apollos guide på flyplassen da hun spurte om tape og ble kun henvist til å ta vognen til gate og med på flyet. Dette viste seg å ikke være tillatt. Klager måtte derfor tilbake til innsjekk med vognen mens barna måtte vente ved sikkerhetskontrollen.

Klagers ferie ble ødelagt som følge av alle manglene ved reisen. Hun krever derfor et prisavslag for dette.

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

Når det er så mange punkter man har å klage på, er det naturlig å ta kontakt med Apollos reiseledere, noe som ikke ble gjort i dette tilfellet. Klager mener at reiselederne ikke kunne ha gjort noe med klagene, men ett alternativ hadde selvfølgelig vært å flytte gjestene til et annet bosted. Apollo synes det er leit at de ikke fikk denne muligheten. Under de to ukene klager og hennes familie var på hotellet var reiselederne der to-tre ganger i uken. Dette var til oppsatte tider som var informert om i velkomstmateriale som klager mottok ved ankomst. Utover dette var reiselederne tilgjengelig på telefon.

Selv om klager altså ikke tok kontakt med reiselederne, har Apollo allikevel sendt saken over til reisemålet for kommentarer. En av Apollos reiseledere besøkte hotellet 19. september etter å ha mottatt klagen. Det vises til rapport fra reisemålet.

Slovenska Plaza er et 3 stjerners hotell, og generelt kan Apollo si at standarden på hotell i Montenegro er lavere enn på andre reisemål som f.eks. Spania eller Hellas. Det vises til fremlagt beskrivelse av hotellet. Det er verdt å merke seg at Apollo har skrevet at rommene har enkel standard.

All den tid Apollo ikke ble kontaktet av klager under oppholdet og ikke fikk mulighet til å avhjelpe manglene, er de av den oppfatning at det ikke er grunnlag for kompensasjon i denne saken.

### **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 turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. 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 har gjennomgått den vedlagte korrespondanse og de vedlagte bildene. Nemnda kan opplyse at det ikke finnes noen internasjonal standard for klassifisering av hoteller. Ofte er det de lokale myndigheter som gjør dette. Arrangøren har opplyst at standarden på tre-stjerners hotell i Montenegro gjennomgående er lavere enn på tre-stjerners hoteller i f.eks. Spania. Nemnda legger denne opplysningen til grunn. Når man reiser til andre europeiske land må man være klar over at kulturen og levestilen kan være annerledes enn det man er vant med i Skandinavia. Flere land har ikke røykerestriksjoner etter norsk modell og barn behandles ikke alltid på samme måte som i Norge. Noen steder er samfunns- og familieforholdene mer slik de var i vårt samfunn for et par generasjoner siden. Dette representerer imidlertid ingen mangel ved pakkereisen. Den som reiser til et annet land er selv ansvarlig for å sette seg inn i landets seder og skikker.

Når det for øvrig gjelder standard på mat, rengjøring, vedlikehold, personalets oppførsel etc., burde dette ha vært tatt opp med de stedlige representantene, som etter det som er opplyst i saken, var på hotellet tre ganger i uken. Dette er en forutsetning for å nå frem med et krav om prisavslag i ettertid.

En klage som var fremsatt på dette tidspunkt ville blant annet gitt arrangøren en mulighet til å flytte familien til et annet hotell. Slik saken nå ligger an kan derfor nemnda ikke anbefale at det blir gitt noen kompensasjon.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det blir gitt noen kompensasjon i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Anne Edvardsen, Ving Norge 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*