

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om heving av avtalen og erstatning på grunn av vesentlige mangler ved hotellet.

### Dato

24.08.2015

### Saksnummer

218/14P

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

### Saken gjelder:

Krav om heving av avtalen og erstatning på grunn av vesentlige mangler ved hotellet.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes familie, to voksne og to tenåringsjenter, hadde bestilt en reise til Santorini og skulle bo i to uker på hotell Mediterranean Beach med all inclusive. Valg av hotell var gjort etter nøye overveielser i forhold til familiens helsesituasjon, siden et opphold i sol og varme ville være gunstig for både hudlidelser og plager i forbindelse med en muskelsykdom.

De hadde bestilt to deluxe rom i en bungalow, men ved ankomst til hotellet fikk de et rom som var mørkt og ukoselig med en steinhard seng og et lite bad, beliggende i et rekkehus med 10 leiligheter. Det andre rommet lå i en bygning med 3-4 leiligheter, var noe lysere og bedre, men holdt langt fra en standard man kan forvente på et 4 stjerners hotell. Internett på rommene virket bare sporadisk og det var langt fra et hotell som passet for ungdom.

Stranden var grei den første dagen, men etter mye vind på ettermiddagen og påfølgende natt var det skylt i land store hauger med tang/gress. Haugene ble større og større i dagene som gikk. En mann kom og forsøkte å rake tangen ut i sjøen, men det hjalp ikke for det ble skylt på land igjen. Etter én uke var det fremdeles ikke noe bedre.

Maten i buffetrestauranten var lite variert og kvaliteten var elendig og mindre delikat. Det var det samme hver dag.

Strandbaren eksisterte ikke og poolbaren var ikke i bruk. Snack og småretter som skulle serveres utenom måltidene besto av tørt, hvitt brød med skinke og ost pakket inn i plastfolie, kaker og kjeks til kaffen smakte forferdelig.

Det var videre mugg på begge rommene, og klager kontaktet Apollos representant raskt og ba om å få bytte rom. Dette viste seg vanskelig og etter mange samtaler og stadig venting på tilbakemeldinger, viste det seg at det ikke var noe de kunne gjøre. De ble derfor boende på rommene og ble lovet at problemene med muggen skulle fikses. Dette ble gjort ved at de

malte over muggen som var i skapet og på badet ble det lagt silikon over muggen. Det vises til bilder klager har tatt av muggen. Klager mener standarden på hotellet tilsvarer et dårlig 3 stjerners hotell og maten knapt 2 stjerner. Klager og hennes familie valgte å reise hjem etter én uke og fikk hjemreisen dekket av Apollo. Apollo har tilbudt klager et prisavslag på kr 10.000 etter at hun klaget når hun kom hjem.

Klager mener reisen led av vesentlige mangler og at deres formål med reisen av denne grunn ble vesentlig forfeilet, jfr. lov om pakkereiser § 6-3. Det fremsettes prinsipalt krav om heving av avtalen og refusjon av det de har betalt for reisen med kr 59.252 (her er beløpet for utflukt fratrasket). I tillegg krever klager erstatning, jfr. lov om pakkereiser § 6-4 første ledd, for de utlegg klager har hatt i forbindelse med reisen: pass av familiens dyr kr 7.500, utgifter for transport til og fra flyplassen kr 500 og utgifter i forbindelse med telefonsamtaler med Apollo på Santorini kr.100, totalt kr 67.102.

Subsidiært fremsettes det krav om et forholdsmessig prisavslag på kr. kr 44.439, jfr. lov om pakkereiser § 6-2 tredje ledd, på grunn av manglene som Apollo ikke greide å avhjelpe og som medførte hjemreise en uke tidligere enn planlagt.

I tillegg krever klager erstatning for utgifter som beskrevet over, totalt kr 52.539 i prisavslag og erstatning.

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

Apollo har innhentet rapport fra sine reiseledere på Santorini og viser til denne og beskrivelse og bilder av hotellet på deres nettsider.

Apollo har hatt 316 gjester boende på Mediterranean Beach sommeren 2014. Totalt har de fått seks reklamasjoner, hvorav tre av disse har bodd på hotellet samtidig og har klaget på at det bl.a. var mugg på badene. Dette har ikke komme fram i noen andre klager, og det er heller ikke rapportert inn fra reiselederne under sesongen.

Det er beklagelig at gjestene var så misfornøyd med oppholdet på Mediterranean Beach. I dette tilfellet har nok forventningene ikke vært helt i samsvar med hvilket produkt som faktisk var kjøpt og bestilt. Klager mener det var mugg på det ene rommet. Det har ikke blitt påvist at det var mugg, men hotellet forsøkte å gjøre noe med problemet ved å fjerne dette og legge på nytt silikonbelegg.

Klager fikk tilbud om å bytte rom, men valgte å takke nei til dette.

Når det gjelder klage på at rommene var så forskjellig, så viser det seg at de har fått et deluxe rom og en suite, mens bestillingen lød på to deluxe rom. Apollo anser derfor ikke dette som en mangel.

Videre klages det på hotellet generelt, tilbudet i All Inclusive, manglende internett, dårlig strand og at det var et bosted som ikke passet for familien og deres tenåringsdøtre. Apollos reiseledere forsøkte under hele uken å finne nytt hotell, alternativt nye rom på hotellet, men dette viste seg å være nesten umulig da det var svært fullt på Santorini i juli. Apollo forsto at det ville bli vanskelig å tilfredsstille gjestene ut i fra deres krav, og da det var ledige plasser på Apollos fly til Bergen 12. juli 2014, valgte de å stå for kostnaden på flyreisen for at klager og hennes familie skulle få reise hjem.

I tillegg til å dekke gjestenes hjemreisekostnad har Apollo refundert totalt kr 10.000. Apollo kan ikke si seg enige i kundenes krav og mener at kompensasjonen står i forhold til hva klagen faktisk går ut på.

### **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 utarbeidet en omfattende reklamasjon. Hun er blant annet misfornøyd med størrelsen og beliggenheten på ett av rommene, nemlig det rommet som hadde den standarden familien hadde betalt for, hun mener at at det var mugg i fugene på badet og i et skap, og hun var misfornøyd med vedlikeholdet på stranden hvor vind og vær skyllet opp tang som ikke ble fjernet på en effektiv måte. Videre reklamerer hun over at det ikke var strandbar, at maten var lite variert og at fatene ikke blir fylt opp fort nok når det var tomt for speilegg, bacon etc., at det ikke var tillatt å forsyne seg med så mange baguetter/smørbrød man ønsket i baren når hennes døtre hadde sovet over frokosten, at familien måtte betale for bruk av strandhåndklær, at det var dårlig/ikke fungerende Wifi på rommene, og at det var lite å beskjeftige seg med for tenåringer på hotellet. Klageren ønsket å flytte til et annet hotell, og de stedlige representantene forsøkte å hjelpe til med det, men fordi det var høysesong var dette vanskelig, spesielt fordi klageren, slik nemnda forstår det, ville ha kr 20.000 i kompensasjon hvis de ble flyttet til et hotell uten all-inclusive.

Der klageren påpekte at det var mugg i fugene på badet ble det lagt på ny silikon, men klageren skrapte silikonmassen av før den var tørket for å påvise at muggen ikke var fjernet, men kun dekket til med ny fugemasse. Hun tok bilder av fugen både før og etter at hun fjernet silikonmassen.

Da det viste seg umulig å skaffe nye hotellrom ville klageren reise hjem. Familien ble tilbudt billetter på et direktefly til Bergen etter 7 dagers opphold på Santorini. De fikk flyreisen og drosje til flyplassen dekket av arrangøren, som møtte dem på flyplassen og så dem vel gjennom innsjekkingen.

Klageren krever kjøpet hevet og erstatning for utgifter til dyrepass i den uken familien tilbragte på Santorini.

Reklamasjonsnemnda har, etter å ha gjennomgått saken og den meget omfattende klagen, funnet to/tre punkter som ikke er i samsvar med det som fremgår av arrangørens nettsider, nemlig at det antagelig ikke var Jacuzzi eller boblebad på hotellet og at det var dårlig fungerende Wifi-dekning på rommene. Om det var en åpen strandbar er nemnda usikker på.

Når det gjelder mugg/flekker i fugemassen på badet og muligens i et skap, viser nemnda til at hotellet ligger i et subtropisk klima hvor det ofte er høy luftfuktighet. Det er derfor ikke uvanlig at det danner seg sorte flekker i fuger som ikke tørker skikkelig opp mellom hver gang man

dusjer. Hotellet gjorde det de kunne med problemet og fuget på nytt. Når flekkene er dekket over med klebrig silikonmasse vil nemnda anta at det ikke er helsefarlig å benytte badet.

Nemnda vurderer saken slik at klagerens krav til standard nok var høyere enn det det var realistisk å forvente seg ut fra hva reisen kostet. Santorini er et ettertraktet reisemål, og reisen foregikk i høysesongen. Nemnda finner etter en samlet vurdering at det prisavslaget som er gitt av arrangøren er passende, spesielt hensett til at arrangøren betalte taxi og flyreise hjem for fire personer.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det blir gitt ytterligere prisavslag. Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Lise Skogrand Bø, Star Tour AS, Line Vestgård, Kilroy 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*