

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. mangelfull rengjøring.

Dato

31.05.2016

Saksnummer

241/15P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. mangelfull rengjøring.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 4 personer med innkvartering i en 2-romsleilighet på Ideal Beach, Platanias i perioden 19.06.15 - 26.06.15.

Klager sendte en SMS til Apollo om at rommet var svært skittent den 21. juni, to dager etter ankomst. Han fikk ingen tilbakemelding og etterlyste svar den 23. juni. Senere samme kveld får klager beskjed om at Apollo ikke har mottatt noen tekstmelding med klage på renhold.

Skapet var skittent, kjøleskap slitent og det var skittent under sengene. Klager måtte kaste en koffert da de ikke fikk gjort den skikkelig ren etter at de hadde dratt den frem under sengen til barna.

To av Apollos representanter var i leiligheten og så at det ikke var rengjort under barnesengen, kun under dobbeltsengen.

Klager er skuffet over Apollos kundebehandling, bortforklaringer og tilbud om refusjon av på kr 2.000 da rommet var skittent fra de ankom hotellet.

Klager krever et prisavslag på kr 5.000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Apollo har i det vesentlige anført:

Første kontakt mellom klager og Apollos guider var 23. juni, da klager ba om hjelp til å finne en lege. Apollo fulgte opp saken samme ettermiddag, og svar kom tilbake fra klager der han spør om en sms han har sendt om renhold. Denne meldingen er ikke registrert i Apollos system, der alle sms'er blir lagret på kundens kort. Reiseleder sender sms tilbake den 23. juni kl. 18.35 om at klager må sende ny sms, og 24. juni kl. 06.10 får Apollo en ny sms om at alt er bra, bortsett fra renhold.

Den 24. juni besiktiger reiseleder rommet, og er enig at i det er dårlig renhold og at dusjforhenget bør skiftes. Dette blir tatt opp med hotellet, som rengjør rommet og skifter dusjforhenget. Klager får tilbud en kompensasjon på 30 euro som han ikke godtar. I en tekstmelding av 25. juni skriver han at 30 euro pr. person er en OK kompensasjon, men at han vil ta dette opp når han kommer hjem.

I ettertid har Apollo behandlet saken og funnet at forholdene gir grunnlag for en kompensasjon på kr 2.000 som er det dobbelte av hva klager ba om i sin sms av 25. juni. Apollo kan ikke se at det er grunnlag for en høyere kompensasjon, ut fra mangelen og hva som ble gjort i saken. Apollo fikk først beskjed fire dager etter ankomst, og hadde ingen mulighet for å utbedre mangelen på et tidligere tidspunkt.

I løpet av sommersesongen 2015 har Apollo hatt i underkant av 4.400 gjester på Ideal Beach. I tillegg til denne klagen har det totalt kommet inn to klager på renhold på Ideal Beach i løpet av sesongen. Det er altså ikke noe stort problem med dårlig renhold på dette hotellet, selv om Apollo er enige i at rengjøringen av klagers rom ikke var tilfredsstillende.

Apollo har tilbudt klager en kompensasjon på kr 2.000.

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.

Partene er enige om at renholdet i klagerens leilighet var dårlig. Etter at arrangørens representant kontaktet hotellet ble rommet skikkelig rengjort og det ble skiftet dusjforheng. Uenigheten i saken gjelder tidspunktet for kontakt med guidene. Et problem må tas opp så snart som mulig, slik at det kan bli raskt rettet.

Nemnda legger til grunn at klageren kontaktet guidene den 21. juni ved sms, men at meldingen av en eller annen grunn ikke ble registrert. Da han etterlyste en reaksjon et par dager senere, ble det tatt tak i problemet.

Hva som var årsaken til at klagerens sms-melding ikke ble registrert er det vanskelig å ha noen formening om.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, finner at klageren har bodd i et uakseptabelt dårlig rengjort rom i det meste av ferien. Mye av hyggen og gleden ved en ferie forsvinner når man mistrives med boforholdene.

Etter en samlet vurdering finner flertallet at han bør gis et prisavslag, som passende kan settes til 20% av reisens pris, avrundet til kr 4.500.

Nemndas mindretall, reisearrangørenes representanter, er uenig med flertallet i at klageren bør gis et prisavslag på 20 % av hele reisens pris, avrundet til kr 4.500,-.

Ifølge sakens dokumenter ble forholdene rettet opp kort tid etter at arrangørens representanter ble informert om mangelen. I dokumentasjonen fremgår også at første sms til arrangøren ble sendt den 22. juni, og ikke den 21. juni som klager påstår. Av ukjent grunn har denne sms-en ikke kommet frem til arrangøren.

Mindretallet stiller seg undrende til at det gikk tre dager fra ankomst før klager kontaktet arrangøren vedrørende renholdet. Det tok ytterligere et døgn før klager etterlyste svar. Når arrangørens representant ba om få tilsendt sms-en på nytt, gikk det ytterligere et halvt døgn før de fikk den.

Arrangøren rettet opp i mangelen den samme dagen en konkret klage kom frem. Det er sannsynlig at klager har bodd i et dårlig rengjort rom i 5 dager. Mindretallet mener derfor at kompensasjonen bør regnes ut ifra disse 5 dagene, og finner at et prisavslag på 15 % av de første 5 dagene, avrundet til kr 2.500,- er rimelig. Det er i tråd med hva bransjerepresentantene mener er bransjepraksis fra tidligere nemndsvedtak.

Vedtak blir truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på 20% av reisens pris, avrundet til kr 4.500.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lise Skogrand Bø, Star Tour AS, Malin Tengheden, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.