

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag på grunn av dårlig renhold på hotellet.

### Dato

28.08.2015

### Saksnummer

276/14P

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag på grunn av dårlig renhold på hotellet.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans medreisende reiste til Kreta og skulle bo på hotell Rethymno Mare Resort/ Scaleta. Det første rommet de fikk tildelt ved ankomst var helt grusomt.

Det var slitt, skittent og luktet vondt. De kontaktet derfor Apollos reiseledere på telefon og fikk så byttet til et rom som var noe bedre, men langt i fra bra og i samsvar med beskrivelsen av hotellet. Rengjøringen var elendig og selv om de hadde all inclusive ved hotellet, valgt de å spise en del måltider ute fordi de antok at rengjøringen var like dårlig på kjøkkenet. Klager viser til bilder av rommene.

Forholdene ble tatt opp med Apollos representant på reisemålet, men likevel ikke tilfredsstillende utbedret. På bakgrunn av dette krever klager et prisavslag på kr 7.000 for manglende renhold på hotellet.

### Apollo har i det vesentlige anført:

Som det fremgår av Apollos reiselederrapport tok klager kontakt med reiselederne rett etter ankomst hotellet (kl. 03.00 om natten) og ville bytte rom. Dette var dessverre ikke mulig før dagen etter, da de fikk bytte til et annet rom. Reiselederne var i kontakt med dem og de fikk da inntrykk av at de var fornøyd med det nye rommet.

Rethymno Mare Resort var i sommersesongen 2014 klassifisert med 3+ soler.

Totalt i sommer (2014) har Apollo hatt 3.500 gjester på hotellet, og gjennomsnittlig score på spørreskjemaer har vært 7,9 av totalt 10. Det har ikke vært spesielle kommentar om at beskrivelsen ikke sto i forhold til virkeligheten, eller at det var spesielt slitt eller skittent. Det er imidlertid viktig å merke seg at hotellet ble bygget i 1988 og renovert sist i 2008. Et hotell av

denne størrelsen vil naturlig nok bære preg av noe slitasje når det er seks år siden hotellet sist ble renoveret. Apollo viser til utskrift av hotellbeskrivelsen gjeldene for sommeren 2014.

Det er ikke tilfredsstillende at rommet ikke er rent når man sjekker inn.

Apollo har videre sett igjennom det bildematerialet som er sendt inn.

Etter en totalvurdering har de valgt å gi en kompensasjon på kr 1.500, som utgjør 14 % av reisens grunnpris, en kompensasjon som Apollo mener er i samsvar med den mangelen som forelå.

### **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.

Klagen gjelder renhold av hotellrommet. Det er vedlagt en del bilder som viser svært skitne forhold på baderommet. Nemnda har merket seg at arrangøren påpeker at hotellet er gammelt - bygget i 1988 - og at det ikke er renoveret siden 2008.

Det medfører at det er naturlig at det vil fremstå som noe slitt. Det er også påpekt at renholdet er enklere på Kreta enn i Norge.

Nemnda er enig med arrangøren i at vanlig slitasje må påregnes på et såpass gammelt hotell. Nemnda er videre kjent med at renholdet i Syd-Europa ofte er av noe enklere standard enn i Norge. Etter nemndas syn går det imidlertid en grense. Bad og toalett må rengjøres skikkelig før det tilbys nye gjester. I motsatt fall utsettes gjestene for helsefare. Bildene av dyser, håndduj og hjørner viser med all ønskelig tydelighet at renholdet har vært for dårlig over lang tid.

En samlet nemnd anbefaler at klageren gis et prisavslag. Det er allerede utbetalt kr 1.500. Ved utmålingen av prisavslaget har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall. Ut fra turens pris og mangelens betydning finner nemndas flertall, lederen og forbrukerrådets representanter, etter en samlet vurdering at totalt prisavslag bør utgjøre kr 4.000. Nemndas mindretall, representantene fra reiselivsbransjen, finner at prisavslaget bør begrenses til en dagsandel. Nemnda fatter vedtak i tråd med flertallets konklusjon.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klageren gis et ytterligere prisavslag på kr 2.500.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, Lise S. Bø, 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.*