

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet dårlig hotellstandard på en uspesifisert reise.

Dato

21.04.2017

Saksnummer

2016-01210

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en uspesifisert reise for 2 personer, Uspesifisert hotell, dobbeltrom, Chania, Kreta i perioden 13.08.2016 - 20.08.2016. Totalpris kr. 5.316.

Klager fikk tildelt rom på Colymbari Beach Hotel. Klager ble møtt av en mugg/råte lukt på rommet og lekkasje fra kjøleskapet. Klager leide aircondition, men merket at det luktet enda mer mugg/råte ved bruk, så den kunne ikke brukes. Det var dårlig trykk i dusjen, rommet var slitt, vann rundt doen, stikkontakt som ikke fungerte, skittent speil. Etter et par dager, fikk klager flytte til et annet rom som ikke var spesielt mye bedre. Kjøleskapet virket ikke, ikke lokk på wc bøtte, ingen wc kost, løs servant, generelt utslitt og skittent. Klager fikk problemer med døren som gikk i vranglås og nattevakten måtte til slutt bryte opp terrassedøren med brekkjern, noe som førte til at klager måtte sove en natt uten låst terrassedør.

Etter ny kontakt med Apollo og det fortsatt ikke var noe ledig, fant klager et annet hotell på egen hånd hvor de kunne bo de siste 3 nettene til 348 euro.

Klager anser at det var helseskadelig å bo i de rommene de fikk tildelt grunnet mugg/råte.

Klager krever refusjon av reisens pris, samt dekket merutgifter til nytt hotell.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Apollo henviser til sitt svar med informasjon om hvilke retningslinjer som gjelder for uspesifiserte reiser.

"Dersom du stiller krav til komfort, fasiliteter og bostedets beliggenhet, anbefaler vi at du bestiller en reise med spesifisert innkvartering. Det tas ikke hensyn til spesielle forhold ved tildeling av bosted for uspesifiserte reiser. Man kan f.eks. ikke regne med at bostedet på uspesifiserte reiser har fasiliteter som luftkondisjonering, basseng, restaurant o.l. Innkvartering kan skje på steder som ikke er presentert på våre nettsider eller i vårt magasin.

Ved reiser til reisemål med flere feriesteder kan innkvartering skje på hvilket som helst av disse, og i enkelte tilfeller også på andre feriesteder enn de som inngår i Apollos ordinære program.

Bostedets navn bekreftes først av reiselederen på flyplassen ved ankomst.

Du må regne med å bli innkvartert på reisemålets enkleste bosted. Bad/dusj og wc finnes i rommet/leiligheten.

Det benyttes bosteder som ikke er en del av Apollos ordinære program, og privat bosted kan også forekomme.

Du har ikke krav på å bytte bosted. Ønsker du å bytte bosted og det finnes ledig kapasitet (som aldri kan garanteres), betales prisdifferansen mellom den uspesifiserte reisen og det nye bostedet og eventuelt avbestillingsgebyr direkte på reisemålet."

På reisemålet ble Apollo kontaktet da det ikke var varmtvann i dusjen og kjøleskapet ikke fungerte. Hotellet forsøkte å ordne dette, men da det ikke fungerte fikk klager bytte til et annet rom hvor alt var i orden. En kompensasjon for problemene på det forrige rommet ble allikevel tilbudt, men det var ikke ønskelig fra klagers side.

Videre viser Apollo til rapport fra reisemålet. Her fremgår det at klager har fått tilbud om kompensasjon for problemer med dusj på 30 euro som ble utbetalt etter hjemkomst. Videre ble klager tilbudt å flytte til Hotel Atrion (3 soler) mot et tillegg på 50 euro, men da hadde de allerede flyttet til et annet hotell og takket nei til dette.

Colymbari Beach er ikke en del av Apollos faste program, men brukes i perioder med mange uspesifiserte reiser. Apollo har vedlagt beskrivelse av hotellet fra hotellets egen nettside. Dersom man reiser på en uspesifisert reise, må man regne med å bli innkvartert i enkleste bosted. Ekstra fasiliteter som f.eks. kjøleskap og luftkondisjonering kan normalt ikke påregnes.

Apollo har refundert kr. 270.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo.

Nemnda bemerker

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Klageren har reist på en uspesifisert reise. Reisens pris var kr. 5.316 inkludert flyreise tur/retur Kreta. Ved uspesifiserte reiser gjelder spesielle regler som fremgår av avtalen mellom partene. Bostedene kan være hoteller som ikke er en del av arrangørens faste program. Bostedene kan være svært enkle, men det går en grense for hva som er akseptabelt. Dusj og toalettfasiliteter må fungere og det skal ikke lukte mugg. Også låsene til dørene må fungere.

Nemnda legger til grunn at standarden på bostedet var mangelfullt med manglende trykk i dusjen, lås som gikk i vranglås, mugglukt og generelt manglende utstyr og dårlig vedlikehold. Klageren fikk bytte rom til et annet rom i samme hotell, som var omtrent like dårlig som det første, med unntak av at dusjen fungerte. Han ble den 18. august – to dager før hjemreise - tilbudt å bytte hotell. Da hadde han imidlertid selv funnet et annet hotell som kostet 348 euro for tre netter.

Nemnda finner at klageren har krav på et prisavslag, men kan ikke se at han har krav på erstatning for så høye hotellkostnader. Hotelldelen av reiseomkostningene ved en uspesifisert reise er mye lavere enn det han betalte for tre netter på et annet hotell. Nemnda anbefaler at klageren får et avslag på 30 % av reisens pris, avrundet til kr. 1.600. I tillegg til at hotellrommet var mangelfullt, gir det lite feriefølelse stadig å måtte kontakte hotell og stedlige representanter, samt å bytte rom/hotell tre ganger i løpet av en uke.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på 30% av reisens pris, avrundet til kr. 1.600.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Vigdis Fiske (AmiSol Travel AS)

Malin Tengheden Løken (Ving Norge AS)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)