

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. dårlig hotellstandard og manglende hjelp fra Apollo.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

193/15P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. dårlig hotellstandard og manglende hjelp fra Apollo.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte tre leiligheter på Casa Di Porto, Platanias, Kreta for å feire 60-årsdagen sammen med barn, svigerbarn og barnebarn, totalt 7 + 2 barn i perioden 21.05.15 - 28.05.15. Leiligheten med delte uteplass var som en mørk bunkers med et lite vindu i den kombinerte stua/kjøkkenet. Luften var innestengt og med en stikkende lukt. Klager forsøkte å lufte ut og satte i gang aircondition, uten at det hjalp nevneverdig. Det rant stadig vann fra WC utover gulvet og den ene vasken på badet var tett. Det var mugg i dusjen, både på veggen, gulvet og i bakkant av servanten. Leiligheten var ganske nedslitt.

Når det gjelder den delte uteplassen, fikk klager ved bestilling av reisen opplyst at delt uteplass var en markterrasse som ble delt med en annen familie. Dette medførte ikke riktighet. Klager hadde bare en plass utenfor inngangsdøren, nedenfor en trapp hvor de andre reisende gikk forbi hele dagen og de ble stadig spurt om veien ut fra området mv. I tillegg hadde vaskepersonalet og håndverkere et lager med inngangsdør rett innenfor klagers tørkestativ på uteplassen. De gikk frem og tilbake med skittentøy og malingsbokser. Da de så en maler som kom med malingsbokser og white-sprit, forsto de også hvor lukten i leiligheten kom fra, det var maling og white-spritulkt som trakk inn i leiligheten. Klager hadde ikke noe privatliv på uteplassen.

I 2-romsleiligheten med balkong var det veldig fuktig, så alle klærne var konstant fuktige og det var mugg i tak og på vegger på badet. Babyen på 9 måneder tålte ikke den fuktige luften og fikk etter 2 dager feber og hoste som varte resten av ferien. Selv om aircondition ble benyttet, så forble det fuktig i leiligheten. Lukten i leiligheten var også preget av den fuktige atmosfæren. Her var også balkongen vendt inn mot gangen til de andre leilighetene. Det gjorde at det nesten ikke var sol der, og alle som gikk til leilighetene så rett inn/ned på balkongen.

I den andre 2-romsleiligheten hadde klager regnet med at den hadde inngang i 1. etasje og ikke i andre etasje. Dette var lite barnevennlig da klager måtte bære barnevognen opp og ned hver gang de skulle ut. Dessuten var ikke trappen inne i leiligheten en vanlig trapp, men en veldig trang «hønsetrapp» i en trang sjakt som er uegnet og utrygg med små barn. Denne leiligheten var også veldig fuktig og med mugg på veggene på badet.

Dagen etter ankomst tok klagers sønn i ovennevnte leilighet kontakt med resepsjonen og ba om å få byttet leilighet. Han ble der henvist videre til Apollo og en representant ringte tilbake på ettermiddagen med et tilbud om at han kunne få en annen leilighet ved å betale 480 euro. Klager tenkte da at det ikke var noen vits i å klage på de andre leilighetene når de måtte betale så mye for å flytte.

Den 25. mai tok klagers sønn på ny kontakt med Apollo og en dame fra Apollo som tilfeldigvis var i nærheten kom og så på leiligheten. Hun kom ikke å så på de andre leilighetene og klagers sønn hørte ikke noe mer fra henne. På ettermiddagen så klager at Apollo hadde forsøkt å komme i kontakt med henne og hun ringte og snakket med en danske på Apollos kontor i Chania. Han beklaget veldig da hun forklarte om problemene med leilighetene de hadde fått, men opplyste at han ikke hadde mulighet til å gjøre noe med saken før han hadde snakket med bookingen neste dag. Han lovet å ringe tilbake kl. 10.00 neste morgen, men han ringte ikke tilbake til klager, til tross for at hun sendte en sms til Apollo. Sent på ettermiddagen tirsdag 26. mai fikk klagers sønn en telefon og ble tilbudt å bytte leilighet mot å betale 220 euro for 1 ½ dag, da de skulle reise hjem torsdag morgen. Undertegnede hørte ikke noe mer fra Apollo de resterende dagene av reisen.

Klager har henvist til beskrivelsen og bildene av leilighetene på Apollo.no. Disse svarte ikke til virkeligheten. Det ble også opplyst om at det var gratis Internett i leilighetene, men nettet var ustabilt og virket stort sett ikke i noen av leilighetene, det fungerte tilfredsstillende kun i bassengområdet og i resepsjonen.

Når det gjelder tilbudet om å bytte rom mot en kostnad, mener klager at det å betale så mye som 480 euro pr. leilighet ikke var et reelt tilbud da de allerede hadde betalt for innkvartering på hotellet. Klager så også at det var flere ledige leiligheter i det samme komplekset, så de forstår ikke at det skulle være så vanskelig å få byttet uten å måtte betale ekstra.

Apollo opplyser at luftfuktigheten var meget høy i mai måned. Klager hadde tørt og varmt vær hele uken, kun noen få regndråper en dag.

Apollo skriver at det ikke var tegn til fuktskader/mugg på noen av rommene. Dette medfører ikke riktighet og klager viser til bildene de har vedlagt.

Apollo skriver de ikke har fått noen tilbakemeldinger om dette tidligere. Men på hotellets gjesteanmeldelser på apollo.no er det mange som har klaget på det samme. Det er beskrevet fuktskader, mugglukt, vannskader, fuktige klær osv. fra mange av de norske og andre skandinaviske gjestene til alle tider av året. Det er også mange som har klaget på dårlige uteplasser.

Når det gjelder Internett var dette ikke det viktigste for klager, men det bør ikke opplyses av Apollo at det er Internett på rommene når det ikke stemmer med virkeligheten.

Med hensyn til Apollos soler, forventer man en viss standard på leiligheter/rom når en bestiller et 4-stjerners hotell. Klager har aldri opplevd så dårlig standard på rom/leiligheter i Hellas tidligere, selv om de har bodd på både 3 og 4 stjerners hoteller. Hotellet selv har klassifisert leilighetene til 2-stjerners standard.

Klager krever refusjon på 50% av reisens pris.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Apollo har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en toroms leilighet i 1. etasje. Som det fremgår av hotellbeskrivelsen har noen av disse soverom og dusj i underetasjen. Man kommer derfor inn i leiligheten i 2. etasje.

Klager kontaktet reiselederne da de opplevde at tildelt rom var lite barnevennlig og ønsket et bytte. Videre opplevde de dårlig lukt/høy fuktighet på ovennevnte rom.

Rommet ble undersøkt av reiseleder, og hun kunne forstå at de ønsket et bytte da trappen opp til 2. etasje fremstod som bratt. Hun opplyste samtidig om fuktigere luft i kjelleretasjen, men gjør oppmerksom på at luftfuktigheten var meget høy i mai måned. Det var ingen tegn til fuktskader/mugg på noen av rommene, og Apollo har heller ikke fått tilbakemelding om dette tidligere.

Klager fikk rom iht. bestilling, og de fikk dermed tilbud om et romsbytte mot kostnad. Klager takket nei til dette, og Apollos reiseledere hørte ikke noe mer fra klager.

Når det gjelder internett, vil kvaliteten kunne variere mye avhengig av hvor man befinner seg. Apollo er ikke ansvarlig dersom internettilgangen ikke er optimal.

Apollo informerer om at solene er Apollos egen klassifisering som går fra 2 til 5 soler.

Leilighetene bedømmes etter standard og utstyr, de fasilitetene som hotellet/leilighetshotellet har, samt lokale forhold på reisemålet. Romstandarden kan variere mellom ulike land, avhengig av landets kultur. Klassifiseringen er Apollos egen og er ikke alltid lik den offisielle på reisemålet.

Casa di Porto er ett av Apollos mest solgte hotellanlegg på Kreta. Frem til den 22. 09.15 har Apollo hatt i overkant av 1.700 gjester på Casa di Porto sommersesongen 2015. Hotellet får også en høy score på spørreskjemaene som Apollos kunder sender inn; 8,3 av totalt 10 poeng. Apollo kan ikke se at det er grunnlag for kompensasjon.

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.

Nemnda legger til grunn at leilighetene i det store og hele samsvarer med beskrivelsen som er gitt på Apollos nettsider. Det er opplyst både om trapper og om at soverom/dusj kan ligge i underetasjen.

Klageren har tatt bilder forskjellige steder i leiligheten, og det er ikke tvilsomt at det blant annet er sorte striper i fugene mellom fliser. Apollos representant har også observert «svarte prikker», men synes at det er vanskelig å si om dette kommer av fuktigheten i rommet, som hun også la merke til.

Nemnda kan jo heller ikke med sikkerhet vite om det vokste mugg eller noe annet i fugene, men legger til grunn at fuger ikke skal ha sort belegg og at fliser ikke skal ha sorte prikker. Det er opplyst at det generelt er fuktig på Kreta i mai. Nemnda har heller ikke spesialkunnskap om dette, men legger etter det som er opplyst til grunn at det var fint vær da klageren ferierte. Videre legges det til grunn at Kreta har et subtropisk klima. Som regel er da mai og juni de tørreste månedene hvis det ikke er ekstraordinært mye nedbør. Stor luftfuktighet kommer som regel med høy lufttemperatur, og de varmeste månedene er normalt i juli og august.

Klageren har opplyst at det sto flere leiligheter ledig i den perioden de var på stedet. Når en av Apollos representanter har konstatert fuktighet og belegg på fliser/i fuger, og yngste deltaker hadde blitt syk, burde det etter nemndas syn ha vært mulig å tilby andre boforhold uten å kreve et mellomlegg på 480 euro pr. leilighet.

Nemnda finner at det leverte lider av en mangel, og finner etter en samlet vurdering at klageren bør få et prisavslag på 20% av reisens pris, avrundet til kr 10.000.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på 20% av reisens pris, avrundet til kr 10.000.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Line Vestgård, KILROY Norway AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.