

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon grunnet manglende
solsenger, dårlig all inclusive og hotellstandard.

Dato

16.01.2017

Saksnummer

2016-00140

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en 2 ukers reise for 3 personer med innkvartering i en 2-romsleilighet på Martinez, Sozopol, Bulgaria i perioden 30.06.2016 – 14.07.2016.

Klager har bemerket følgende:

- Klager bestilte all inclusive for å ha det lettvent, men opplevde en all inclusive buffe som bestod av ris, poteter, pasta og div. gryteretter som bar preg av å være restemat brukt på nytt igjen. Maten hadde en gjennomgående dårlig kvalitet. Klager spiste ute på restaurant da maten på hotellet var elendig.
- Det var ikke solsenger nok til de som ønsker å ligge ved bassenget. Alternativet er å gå på stranden og leie seg en solseng, noe som medfører ekstra utgifter. I omtalen står det stille og rolig bassengområdet, men det ble spilt høy hip hop musikk. Klager måtte betale ekstra for solsenger på stranden.
- I restauranten ble rødvin servert i plastglass.
- Restauranten fremstod som sjuskete med en seig bardisk. Flisene på gulvet hadde en hinne av solkrem og sand.
- Leiligheten hadde en ubehagelig lukt, skruer som sto opp fra gulvlistene mellom dør til soverom og terrassedøren var vanskelig å lukke. Klager gav beskjed til Apollo dag en, men ingenting skjedde.
- Da vi på nytt tok kontakt etter flere døgn i denne lukten, viste det seg å være en lekkasje inne i veggene hvor kloakkrør gikk, dette sivet inn på klagers bad. Først da fikk klager tilbud om nytt rom.
- Den 6. juli ringte Apollo og fortalte at de har vært i kontakt med hotellet som ville ansette en ny kokk og de ville også sette ut flere solsenger, men disse var ødelagte og ble etter hvert fjernet.

•Hotellet er klassifisert som 4 stjernes. Klager er av den formening at de ikke har fått det de betalte for.

Klager krever kompensasjon.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ved ankomst fikk klager bytte rom, da det var urin på baderomsgulvet. I det nye rommet opplyste de at det var en lekkasje fra toalettet. Dette ble undersøkt, men det var ikke mulig å finne noen lekkasje.

Når det gjelder maten, har Apiollo hatt en del tilbakemeldinger om at denne ikke har holdt den kvaliteten som den burde. Dette har blitt fulgt opp med ukentlige møter med hotellets ledelse gjennom sesongen. Dog skal det bemerkes at man ikke kan ha samme forventning til All Inclusive i Bulgaria, som i f.eks. Tyrkia eller Karibien, der tilbudet er langt større.

Det er svært få hoteller som har like stort antall solstoler som det er gjester på hotellet. For Martinez' del skulle de i så fall hatt mer enn 300 solstoler rundt bassenget. Dessverre er det et stort problem på veldig mange hoteller og reisemål at gjester "reserverer" stolstoler tidlig om morgenen. Hvis Apollo har majoriteten av rommene på et hotell, eller disponerer hele hotellet, har de større mulighet for å gjøre noe med dette problemet enn om de, som i tilfellet med Martinez, kun disponerer et mindre antall rom (i dette tilfellet 25 av 130 rom). Det er i så fall opp til hotellet å gjøre noe med denne usikken, men ifølge Apollos erfaring er dette en stor utfordring mange steder i verden.

På reisemålet ble klager tilbudt en kompensasjon på kr. 1.500 for bytte av rom/problem med rom. Dette takket de nei til. Etter klage har de mottatt kr. 3.000 i kompensasjon som også er ment å skulle kompensere for misnøye med maten.

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. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering

være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Arrangøren er så vidt nemnda kan forstå enig med klageren i at maten ikke var slik man kan forvente. Det fremgår at det var flere som klaget på maten, og at man hadde ukentlige møter om dette. Da er det et erkjent problem som etter nemndas syn bør føre til at klagerne får prisavslag. De ble påført utgifter med å spise andre steder enn på hotellets restaurant.

Det fremgår videre at det var problemer med innkvarteringen. Det første rommet klagerne fikk hadde urin på badegulvet. Rommet de deretter ble tildelt hadde blant annet dårlig lukt som følge av at det var et defekt kloakkrør i veggen.

Når det gjelder antall solsenger, er dette en gjenganger i klagesaker. Nemnda har forståelse for at det ikke er mulig å sette ut et like stort antall senger på et bassengområde som det antall gjester som bor på hotellet, men et hotell bør kunne hindre at stolene reserveres med håndklær etc.

Nemnda anbefaler etter omstendighetene at klageren får et prisavslag på 25% av reisens pris, avrundet til kr. 9.200, med fradrag av kr. 3.000, som allerede er utbetalt.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på 25% av reisens pris, avrundet til kr. 9.200, med fradrag av kr. 3.000, som allerede er utbetalt.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)