

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon på grunn av mangler ved hotellrommet.

Dato

30.07.2015

Saksnummer

194/14 P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om kompensasjon på grunn av mangler ved hotellrommet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes søster hadde bestilt en ukes ferie med uspesifisert bosted.

Ved ankomst til Kefalonia sent på kvelden fikk de tildelt et rom i første etasje på hotell Kekatos. Der var det en svært fuktig lukt, nærmest muggluk. De kunne ikke sove der, spesielt ikke klagers søster som har astma. De sa i fra til Apollos reiseledere som sa at alt var fullt og at de ikke kunne hjelpe dem, men at de skulle sjekke dagen etterpå.

De satt derfor store deler av natten utenfor, samtidig som de hadde begge dørene til rommet oppe slik at de kunne lufte. Dette hjalp ikke noe særlig siden hotellet hadde stått ubrukt en stund. Dagen etter fikk de tilbud om nytt hotell mot å betale 500 euro, men dette fant klager helt uaktuelt siden reisen allerede var betalt.

De oppholdt seg derfor svært lite på rommet og prøvde å gjøre nettene så korte som mulig ved å legge seg sent og stå opp tidlig. De la ekstra pledd oppå sengene for å unngå fukt fra madrassene.

Ferien ble langt fra som ønsket og klager kom hjem mer sliten enn da hun dro.

Hun krever kompensasjon for dårlig standard ved hotellrommet de fikk tildelt.

Apollo har i det vesentlige anført:

Ved oppstart av sesongen var Apollos plassjef og inspiserte leilighetene på Kekatos. Det luktet da innestengt der siden hotellet hadde vært stengt over vinteren, men det var ikke antydning til mugg i leilighetene. Kekatos er tatt inn i Apollos programutvalg som et enkelt hotell, klassifisert med 2+. Det vises til hotellbeskrivelse, bilder og andre gjesters tilbakemeldinger fra hotellet. Reiseledernes rapport viser at det bare luktet innstengt og fuktig i leiligheten ved klagers ankomst.

Apollo mener det ikke forelå mangler eller feil ved leiligheten på Kekatos som ga grunnlag for flytting uten ekstra kostnad eller prisavslag i etterkant av reisen.

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.

Klageren kjøpte en uspesifisert reise til Kefalonia til en grunnpris på kr 798 pr. person. Beløpet inkluderer fly tur/retur og hotellrom. I tillegg er det betalt kr 190 for transfer tur/retur flyplass Kefalonia.

Klager opplyser at rommet de fikk tildelt hadde innstengt og fuktig lukt da de ankom. Arrangørens representant er enig i dette. Hotellet hadde akkurat åpnet etter å ha vært stengt gjennom vinteren. Ved inspeksjon før gjestene ankom ble det imidlertid ikke oppdaget noen form for mugg, men kun innstengt lukt som burde la seg lufte ut.

Etter at hun klaget, ble klageren tilbudt å bytte hotell mot å betale 500 euro i mellomlegg for to personer. Det var hun imidlertid ikke villig til.

Slik nemnda ser saken, har klageren reist på rimeligste måte med uspesifisert bosted. For slike reiser gjelder spesielle regler som fremgår av arrangørens nettsider. Man må regne med å bli innkvartert på reisemålets enkleste bosted, og man har ikke krav på å få bytte bosted. Ønsker man det og det finnes ledig kapasitet, betales prisdifferansen mellom den uspesifiserte reisen og det nye bostedet, samt eventuelt avbestillingsgebyr direkte på reisemålet. Ved tildeling av bosted tas det ikke spesielle hensyn for reisende med f.eks. sykdommer.

Nemnda har forståelse for at det ikke var behagelig å ankomme et rom som luktet fuktig og innstengt, men etter klagerens beskrivelse kunne man lufte gjennom vindu og dør. Klageren fikk utdelt ekstra ulltepper etc. til å legge over madrassene. Nemnda har merket seg at klageren for øvrig var fornøyd både med hotellet og personalet.

Klageren har påpekt at hennes søster hadde astma og ikke kunne bo i slike omgivelser. Til det er å bemerke at det tas uttrykkelig forbehold om at det ved tildeling av uspesifisert bosted ikke tas spesielle hensyn til reisende med sykdommer. Klagerne fikk imidlertid allerede dagen etter ankomst tilbud om å bytte hotell mot å betale et mellomlegg.

Nemnda kan ikke se at lukten utgjør noen mangel ved reisen som det kan kreves prisavslag for.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det blir gitt noen kompensasjon i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Eva Pettersen, Ving Norge AS, Vigdis Lund Eriksen, 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.