

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om heving av reisen.

Dato

18.09.2019

Saksnummer

2019-02101

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for fem personer med innkvartering i All Inclusive Juniorsuite på Hotel Ocean Blue & Sand Beach Resort, Punta Cana, Den dominikanske republikk i perioden 18.02.2019 - 28.03.2019. Totalpris kr. 82.497.

Klager var ikke fornøyd med:

- Annet
- Hotellstandarden generelt
- Feil type rom / leilighet
- Manglende rengjøring
- Støy
- Hotell
- Beliggenhet

Rommet klager fikk tildelt ved ankomst luktet fukt/mugg/intens kjellerlukt. Det var ikke mulig å oppholde seg på rommet. Etter mye om og men (personalet var dårlig i engelsk) den natten klager ankom, fikk de flyttet over til et annet rom.

Det nye rommet hadde utsikt mot bakhage, mens klager hadde betalt for bassengutsikt.

Rommet var et såkalt "Privelege" rom og hadde flere mangler:

Rommet var slitt - som det mest på hotellet.

To lamper virket ikke. Klager ringte for å få det ordnet, men det ble ikke utbedret.

Toalettet gikk tett flere ganger.

Ikke trykk i dusjen.

Vannlekkasje ned til etasjen under.

Mugglukt i klesskapet.

Skadedyrfirma kom og sprayet kjemikalier på rommet.

Det var møkkete og slitt rundt bassenget og hver dag fra kl. 15:00 var det partyleker, drikkeleker og skumparty som ikke egnet seg for små barn. Bassenget de omtalte som rolig lå svært nær festene. Klager hadde sett for seg et familiehottell, men opplevde det ikke slik med støy og fyll i baren ved bassenget.

Det ble servert drikke fra bassengbaren i møkkete og udelikate plastkrus.

Kantine/buffet-området var skittent og udelikat og bord og stoler var slitte og ustabile. Klager var heller ikke fornøyd med barneklubben. Barneshowet på kvelden gikk ut på at barna skulle gå mannekeng.

Ungdomsklubben de reklamerte med eksisterte ikke.

Stranden utenfor hotellet var elendig. Det lå enorme sandsekker langs hele veien og var ikke slik som vist på bilder på nettsiden.

Solstolene var slitte og ødelagt og parasollene knekte.

Klager krever å få hevet kjøpet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har sendt inn en oversikt over de klagepunktene de hadde.

Klager fikk bytte til et "privilege" rom som de heller ikke var fornøyd med, og valgte derfor å oppgradere seg til en annen del av hotellet.

Det ikke er mulig å se om det f.eks. var mugg på rommet av bildene klager har sendt.

Klager viser til at det er mange tilsvarende tilbakemeldinger på TripAdvisor. Apollo har gått igjennom tilbakemeldingene, og ser at det er noen få som kommenterer det samme. Imidlertid scorer hotellet generelt høyt på TripAdvisor.

Apollo har kompensert for manglene med kr. 8.000. Apollo har også refundert for transport ved flybytte/flyplassbytte i London med kr. 1.000.

Ut fra en totalvurdering kan ikke Apollo se at det er grunnlag for en høyere kompensasjon. Apollo er av den oppfatning av klagepunktene ikke helt står i forhold til virkeligheten.

Apollo har ingen ytterligere kommentarer i saken.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter avtalen, jfr. § 25.

Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold, dvs. i kataloger, brosjyrer, nettsider, annonser i media, med mer.

Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for – ansatte, underleverandører av tjenester som omfattes av avtalen – og særlig feil og forsømmelser begått av stedlige representanter på reisemålet.

Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis §§ 27, 28, 31 og 32.

Den reisende skal uten ugrunnet opphold underrette arrangøren om mangler ved reisetjenester som inngår i pakkereiseavtalen jfr. § 26, men retten til å reklamere ikke faller bort selv om man reklamerer senere, jfr. Prop. nr. 54 (2017 – 2018) s. 119.

Arrangøren har rett og plikt til å avhjelpe en mangel, jfr. pakkereiseloven § 27, med mindre dette er umulig eller medfører uforholdsmessige kostnader, idet det tas hensyn til omfanget av mangelen og verdien av de berørte reisetjenestene.

Nemnda legger til grunn av klageren reklamerte på hotellfasilitetene på stedet. Han ble oppgradert til et privilegert rom, som etter det nemnda forstår ikke hadde bassengutsikt, hvilket han hadde betalt for. Han oppgraderte til en annen del av hotellet. Det er ikke vedlagt opplysninger om hva dette kostet.

Nemnda har sett på de vedlagte bildene og har lest noen kommentarer på Tripadvisor samt sett på bilder som vedliggjer hotellets nettside.

Beskrivelsen av hotellet er varierende, men ca. 90 % av de som har gitt tilbakemelding synes å være fornøyd med oppholdet. Noen beskriver de samme problemene som klageren tar opp, nemlig dårlig renhold og slitte rom og fasiliteter, samt lekkasje fra dusjen. Klageren opplevde i tillegg tett toalett ved flere anledninger, samt manglende belysning.

Når det gjelder mugglukt legger nemnda til grunn at dette er et tropisk område hvor det generelt er høy luftfuktighet. Mugglukt er derfor vanlig forekommende. Det samme gjelder metoden med å spraye mot insekter. Dette er noe som også gjøres i land langs Middelhavet. Nemnda anser derfor ikke disse forholdene som mangler, men som en følge av klimatiske forhold.

Det er videre klaget over at det ble holdt skumparty i et basseng hver dag. Så vidt nemnda kan se er det imidlertid flere bassenger på området.

Støy på et stort ferieanlegg er vanlig. Det er kun når støyen strekker seg ut i nattetimene at den kan utgjøre en mangel. Forøvrig kan arrangøren normalt ikke holdes ansvarlig for dårlig oppførsel fra andre gjesters side. Dette er forhold som må tas opp med hotellet. Manglende ungdomsklubb er ikke kommentert av Apollo.

Bildene fra stranden viser en sandvoll. Hvorvidt dette gjelder hele stranden, er det vanskelig for nemnda å se ut fra det vedlagte bildet. Nemnda antar under enhver omstendighet at sandvollen er lagt der av en årsak, som antagelig har vært å demme opp for store bølger, muligens i forbindelse med uvær. At hotellet eller lokale myndigheter har utført slikt sikringsarbeid kan vanskelig karakteriseres som en mangel.

Nemnda legger etter en samlet vurdering til grunn at rommene var slitte og at det ble utført dårlig renhold.

Klageren har krevd å få heve kjøpet. Nemnda kan ikke se at saken ligger slik an at dette kan komme på tale.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall. Nemndas flertall, lederen og de to forbrukerrepresentantene, anbefaler at klageren gis et prisavslag på 20 % av reisens pris, hvilket avrundet utgjør kr. 16.500. Arrangøren har tilbudt kr. 8.000 i prisavslag. Hvis dette er utbetalt, går det til fradrag. Kr. 1.000 i forbindelse med transfer mellom flyplasser i London gjelder et helt annet forhold. Dette beløpet kommer derfor ikke til fradrag.

Nemndas mindretall, bransjerepresentantene, finner at det beløpet som er foreslått av arrangøren er passende. Gjestene burde tatt kontakt med arrangøren igjen.

Vedtak blir etter dette truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på 20 % av reisens pris, avrundet til kr. 16.500. Når det gjelder hva som eventuelt skal komme til fradrag, vises det til beskrivelsen i vedtaket.

Vedtaket er truffet under dissens.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)