

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet mugglukt og annet rom enn bestilt.

Dato

08.01.2020

Saksnummer

2019-03893

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer med innkvartering i et club rom med 2 ordinære senger, fransk balkong og havutsikt på Hotel Atlantis The Palm, Dubai i perioden 24.07.2019 - 31.07.2019. Totalpris 47 618 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Annet
- Hotellstandarden generelt
- Feil type rom / leilighet

Da klager sjekket inn på hotellet fikk de rom i 3 etasje. Klager betalte ekstra for club rom. Det fremgikk av Apollos nettsider at disse rommene lå i de øverste etasjene og hadde adgang til lounge i 13. etasje. Imperial club lounge som klager hadde tilgang til var imidlertid blitt flyttet fra 12. til 3. etasje.

Klager tok kontakt med Apollo og klager fikk flytte til rom i 11 etasje. Klager brukte en hel dag på å sitte og vente på at rommet skulle bli klart, deretter på rengjøring, pakke alt og så flytte inn på nytt rom. Klager anfører at hun mistet en dag av ferien.

Rommet de fikk flytte til i 11. etasje luktet mugg. Klager forsøkte å komme i kontakt med Apollos representant som skulle være på hotellet fredag 26. juli kl. 15:00, men de fant han ikke. Klager ble boende på rommet som luktet mugg og hadde hodepine resten av ferien. Alle klærne luktet mugg etter hjemkomst.

Klagers krav: 27 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Om natten etter ankomst ringte klager og fortalte at de har fått feil rom, da de har bestilt rom med utsikt over Dubai Skyline og høyt oppe. Da det var midt på natten, ba reiselederen om å få komme tilbake neste dag. Ifølge bestillingen hadde klager bestilt et club rom med fransk balkong og havutsikt. Klager hadde fått rom med havutsikt, men ikke høyt oppe. I Apollos beskrivelse står det at disse rommene ligger i de øverste etasjene. Reiselederen ordnet med flytting til 11. etasje dagen etter ankomst.

Videre klager de på at Imperial Club Lounge er flyttet fra 12. til 3. etasje. Dette er gjort pga. renovering. Tilbudet er imidlertid det samme uavhengig av hvilken etasje den ligger på. Reiseleder opplyste at hvis de hadde ytterligere spørsmål eller trenger hjelp, ville en reiseleder kunne treffes i resepsjonen om ettermiddagen torsdag. Ifølge klager så de etter reiselederen først på fredag, dagen etter at Apollo hadde oppgitt at deres representant skulle være på hotellet.

Klager skriver at de ble plaget med mugglukt på rommet, og har sendt inn bilder av dette. Apollo anfører at det ikke er mulig ut fra bildene å si nøyaktig hva dette er. Klager beskriver dette som svært plagsomt. Imidlertid har de ikke kontaktet Apollos personale som er tilgjengelig på telefon 24 timer i døgnet, og heller gitt beskjed om problemet til hotellet. Apollo mener klager skulle ha ringt eller sendt en sms til deres servicetelefon, eller tatt kontakt med resepsjonen om problemet. I etterkant er det vanskelig å ta stilling til dette.

Alminnelige vilkår for pakkereiser, pkt. 8.2, sier at kunden plikter å reklamere på mangler han oppdager uten ugrunnet opphold, og videre: Avslår kunden retting som vil avhjelpe mangelen, eller unnlater han å reklamere til arrangøren eller arrangørens representant der dette er mulig, slik at retting kan skje, mister han retten til ytterligere krav.

Apollo har valgt å gi en kompensasjon på 3 500 kroner fordi klager fikk rom i feil etasje og derfor måtte bytte rom dagen etter ankomst.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres i tråd med avtalen, jfr. pakkereiseloven § 25. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen. Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for. Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis § 27, § 28, § 31 og § 32.

Klager har klaget på at de først fikk rom i tredje etasje. Det fremkommer av saken at klager fikk byttet rom fra tredje til ellefte etasje dagen etter ankomst.

Klager har videre gjort gjeldende at det nye rommet hadde mugg og klager hadde hodepine gjennom ferien pga. av dette. Slik det fremkommer av tjenesteyters svar har ikke klager reklamert på dette forholdet før etter hjemkomst. Tjenesteyter har en rett til å avhjelpe på stedet og når det ikke er reklamert på stedet kan det få betydning for selve reklamasjonen i etterkant. Selv om klager har fremlagt bilder av noe svart som ligger ved listverket, kan ikke nemnda konkludere med at rommet faktisk var angrepet av mugg særlig sett hen til at klager ikke gjorde dette gjeldende på reisestedet.

Tjenesteyter har utbetalt til klager 3 500 kroner for ulempen med hotellbytte. Nemnda vurderer det som et rimelig beløp og anbefaler at klager ikke gis medhold utover dette.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
- Camilla Dragvoll (Ticket)