

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag for en dårlig ekstraseng og misvisende informasjon om sengene i en juniorsuite.

Dato

16.11.2016

Saksnummer

112/16P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag for en dårlig ekstraseng og misvisende informasjon om sengene i en juniorsuite.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en 2 ukers reise for familien på 5 med innkvartering i 2 junior suiter på Grand Sunset Princess, Playa Del Carmen, Mexico i perioden 16.12.15 - 31.12.15.

På flyet til Cancun fikk 2 av personene ikke glutenfri mat som bestilt. Etter litt diskusjon fikk de vegetarmat.

Klager ble møtt av en representant som holdt et Apolloskilt da de ankom flyplassen i Mexico. Hun var også Apollos representant på hotellet.

Den ene sengen var så dårlig at en voksen person ikke kunne benytte den. Klager hadde ikke forventet at sengene skulle være like bra som hjemme, men de sjekket nøye med Apollo og reisebyrået at sengene var for voksne personer. Dette fremgår også på Apollo sine nettsider.

De tre første dagene gikk til å prøve å ordne opp i senge-problemene. I tillegg måtte familien skifte på hvem som skulle sove i den dårlige sengen, for å ikke få vondt i ryggen og skape dårlig stemning.

Det ble så trangt på rommet at det gikk ikke an å oppholde seg der. Det ble også veldig vanskelig for hotellpersonalet å gjøre skikkelig rent.

Ved bestilling sjekket klager og selgeren hos Berg-Hansen nettsidene til Apollo hvor følgende informasjon fremgikk:

Juniorsuite:

Hyggelig juniorsuite med tv, takvifte, kaffetrakter, minibar som fylles på hver dag. Aircondition og deponering. Badekar/dusj og wc, hårføner. Balkong eller terrasse

Antall personer 1-4 hvorav 1 barn.

Klager skulle bestille for 2 voksne + 3 voksne og ut ifra Apollo sin rombetegnelse så skulle det være plass til 3 voksne + 1 barn pr. suite og de skulle ha maks 3 voksne i den ene suiten, men ingen barn.

Berg-Hansens reisekonsulent ringte også til Apollos agentservice mens klager satt i butikken for å forsikre seg om at denne suiten hadde komfortabel sengeplass til 3 voksne personer, noe de fikk bekreftet på telefonen at det skulle være. Dette fikk klager også med seg i og med at de satt i butikken da reisekonsulenten ringte Apollo. Ut ifra denne informasjonen bestilte klager en reise til totalt kr 112.560.

Problemene oppstod allerede da klager ankom hotellet. Den første natten måtte klager sove på en gammel sliten sofa som ikke var beregnet til å sove på.

Så ble det satt inn en ekstraseng på rommet som en voksen person ikke kunne sove i. Sengen var en sammenleggbar seng hvor en kunne kjenne springfjærene gjennom madrassen. Ingen av de voksne kunne sove på en slik seng, men det kunne ha vært mulig for et barn.

Klager måtte kontakte resepsjonen et utall av ganger. Hotellet kom med pledd som skulle legges på madrassen, men det ble ikke noe særlig bedre og absolutt ikke noe klager hadde forventet etter informasjonen i bestillingssystemet til Apollo, der det fremgår at det kan bo 3 voksne + 1 barn i en juniorsuite. Da forventer man å få 3 ordentlige senger. 2 ordinære senger + 1 ekstraseng som det er mulig for en voksne person å benytte, ikke en sammenleggbar ekstraseng med tynn, sliten madrass og noen pledd.

Apollo begrunner at det er en annen standard på senger i Mexico enn i Norge. Og det er både klager og reisekonsulenten innforstått med, men det skal være en ekstraseng som en voksen person kan sove på og det var det ikke i dette tilfellet.

Klager krever et prisavslag på kr 24.120.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Apollo har i det vesentlige anført:

Apollo beklager at klager ikke fikk den bestilte spesialmaten på flyet, samt at ekstrasengen ikke var som forventet.

Apollo synes det er leit at klager hadde forståelse av at juniorsuiten som skulle deles av tre personer ville ha tre ordinære senger. Som det går frem av bestillingsbekreftelsen klager la ved klagen, samt kundens billett, har en person i reisefølget fått en ekstrasengsrabatt, fordi han skulle benytte en ekstraseng. Det går også frem under bestillingsforløpet at det er to ordinære- og en ekstraseng i juniorsuiten.

Det faktum at det er plass til «1-4 personer, hvorav 1 barn» betyr kun at det ikke kan bo 4 voksne i rommet (den siste ekstrasengen er beregnet på barn t.o.m. 11 år).

Apollos medarbeider som klager var i kontakt med på support skriver følgende:

«Jeg kan ha sagt at sengen selvsagt passer for en voksen, ettersom at det er mulig å booke inn en voksen i ekstra seng, men skulle aldri si at det er ordinære seng, eller uttale meg om

hvilken type seng ekstra sengen var, med mindre det står klart å tydelig. Det står jo klart å tydelig at det er ekstra seng.»

Apollo har forståelse for at klager ønsket en god seng også til tredjemann i rommet, men man kan ikke forvente samme standard på ekstraoppredningen som på de ordinære sengene. Apollo viser til informasjon fra deres hjemmeside om ekstrasenger:

«Ekstraoppredning vil som regel skje på sofa, sovesofa eller feltseng. Sengene, ordinære som ekstrasenger, kan være mykere/hardere enn vi er vant til her hjemme. Man kan ikke forvente samme kvalitet for ekstrasenger som for ordinære senger. Da rom og leiligheter er planlagt for to personer må man regne med mindre bekvemmelighet for samtlige.»

Det finnes normalt ikke overmadrasser og det er vanlig at hotellene deler ut pledd for å myke opp. Det er videre viktig å merke seg at standarden på interiøret utenfor de nordiske landene er vesentlig enklere enn vi er vant til.

Apollo har ingen reiselederservice i Mexico og har derfor ikke vedlagt noen reiselederrapport. Apollo har refundert kr 1.000 for maten på flyet og kr 5.000 for ulempene i begynnelsen av ferien, totalt kr 6.000.

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.

Det fremgår av bestillingsbildet at i en juniorsuite har to personer ordinære senger, mens den tredje personen har en ekstraseng. Det fremgår av billetten at den tredje personen er gitt en ekstrasengsrabatt på kr 1.380.

Nemnda legger videre til grunn at det er gitt informasjon om ekstrasenger på Apollos hjemmesider. Denne informasjonen er sitert ovenfor og gjentas her:

«Ekstraoppredning vil som regel skje på sofa, sovesofa eller feltseng. Sengene, ordinære som ekstrasenger, kan være mykere/hardere enn vi er vant til her hjemme. Man kan ikke forvente samme kvalitet for ekstrasenger som for ordinære senger. Da rom og leiligheter er planlagt for to personer må man regne med mindre bekvemmelighet for samtlige.»

Denne beskrivelsen inngår i følge avtalevilkårene som en del av avtalen.

Slik nemnda forstår saken burde klageren, da bestillingen ble foretatt, ha vært innforstått med at når et rom skulle benyttes med tre senger i stedet for to, ble forholdene nødvendigvis trangere. Vanskeligheter med å komme til pga. av trange forhold, gjør som regel rengjøringen

dårligere. Det fremgår for øvrig av bilder på hotellets nettside hvordan de forskjellige rommene er møblert før ekstrasengsoppredning.

Nemnda har forståelse for at det er slitsomt å ligge på en ekstraseng som ikke holder mål etter skandinavisk standard. Standardforskjellen er imidlertid stor mellom Mexico og Skandinavia. Nemnda kan etter dette ikke se at det foreligger noen egentlig mangel.

Når det gjelder eventuelle misforståelser mellom reisebyrået Berg-Hansen og reisearrangøren om standard, er det et forhold som eventuelt må tas opp med Berg-Hansen. Det bør etter nemndas syn kunne forventes at en reiserådgiver er kjent med det som fremgår på arrangørens nettsider om standard på ekstrasenger. Eventuelle løfter gitt av Berg-Hansen som ikke ble innfridd må reisebyrået eventuelt selv stå for økonomisk.

Nemnda har videre merket seg at det ikke ble servert korrekt mat på flyet i forhold til forhåndsbestilling. For dette har klageren fått kr 1.000 i kompensasjon. Det er videre tilbudt en kompensasjon på kr 5.000 for ulempene i begynnelsen av ferien.

Etter en samlet vurdering finner nemnda dette tilfredsstillende.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det i dette tilfellet blir gitt kompensasjon ut over det som er tilbudt av arrangøren.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Anne Edwardsen, Ving Norge 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.