

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet uferdig hotell.

### Dato

28.03.2019

### Saksnummer

2018-04850

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en pakkereise med innkvartering i en to-romsleilighet med balkong på Fafa Grand Blue Resort, Durres Riviera, Albania i perioden 25.08.2018 - 08.09.2018. Totalpris kr. 18.296.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Støy
- Hotell

Ved ankomst fikk klager først tildelt rom, men ble bedt om å flytte mens de holdt på å pakke ut. I det nye rommet fungerte ikke safen, døren fra soverommet og ut til balkongen kunne ikke låses. Begge manglene ble ordnet av hotellet dagen etter.

Det var en ubehagelig lukt på badet som gjorde at klager måtte ha viften gående hele tiden. Det manglet forheng eller dusjvegger på badet, noe som gjorde at alt som kunne bli vått måtte fjernes før de kunne dusje.

Når det gjelder stue og kjøkken, bar rommet preg av at det hadde blitt gjort ferdig litt fort. Ventilasjonen var ikke tilkoblet avtrekk. Batteriet på vasken var løst. Skapdørene var ikke justert, slik at de var skjeve.

Da klager kom tilbake fra en utflukt, hadde hotellbetjeningen vært inne på klagers rom og endret koden til safen. Problemet med safen var blitt ordnet tre dager tidligere. Klager finner det uakseptabelt at de ansatte hadde åpnet klagers safe uten at klager var tilstede.

Klager fikk rom i 5. etasje som var den øverste etasjen i hotellets høyre fløy. Under 5. etasje var det fire etasjer hvor det ble jobbet fra ca. kl. 08.00 da hotellet var ikke ferdig. Fløyen manglet dør til sidegate. Ved en brann ville trappegangen fungert som en skorstein og det ville ikke vært noen nødutgang.

Klager tok kontakt med Apollo flere ganger før avreise for å få bilder og få vite om hotellet var ferdig da han ikke stolte på de opplysningene som lå på nettet. Det var mange tilbakemeldinger om at hotellet ikke var ferdig. Klager sendte e-post for å forvisse seg om at hotellet var fullt ferdig. Klager ga også beskjed om at dersom så ikke var tilfelle, ville han endre bestillingen til et annet reisemål.

Klager har vanskelig med å forstå at Apollo kan påstå at hotellet var fullt ferdig når det var fri adgang til fløyen klager bodde i fra sidegaten og den i realiteten var en brannfelle.

Klager etterlyste bilder av hotellet og rommene, da han ønsket å gjøre seg opp en mening om hotellet. Klager ble lovet bilder av en to-romsleilighet, men de kom aldri. Etter å ha sjekket hjemmesiden til Apollo 17. januar 2019 ligger det kun ute ett bilde fra to-romsleiligheter, oppholdsrom og med kjøkken.

Når det gjelder tilbakemeldingene fra gjestene som Apollo har sendt over, kjenner klager seg ikke helt igjen. Det virker som de har foretatt et skjønnsomt utvalg. Klager har ikke funnet noen tilbakemeldinger fra tidligere reisende på hjemmesiden og stiller seg undrende til det. Det er riktig at reiselederne forsøkte å ordne opp, men det endrer ikke sakens fakta om at hotellet ikke var ferdigstilt.

Det manglet glass i rekkverk ved restauranten, noe en avhjalp med å plassere blomsterkasser, slik at barn ikke skulle gå utfor. Etter klagers mening har Apollo ikke tatt hans innvendinger og bekymringer alvorlig.

Klager krever et prisavslag på minimum 40 % av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Durrës Riviera var et nytt reisemål for Apollo i 2018. Dette fremgår av presentasjonen av reisemålet på [apollo.no](http://apollo.no).

Fafa Grand Blue Resort var nybygd og åpnet i juni 2018. Apollo skal ikke underslå at det ved oppstart av hotellet var deler som ikke var ferdigstilt. Dette besto blant annet av hotellets høyre fløy - når man står vendt mot sjøen - og hotellets strandbar. I den høyre fløyen har Apollo rom i øverste etasje; de øvrige etasjene er ikke en del av selve hotellet og benyttes derfor ikke av Apollo. I tillegg var det et bygg under oppføring på den andre siden av inngangspartiet for hotellet. Dette er ikke en del av hotellet, selv om det er

samme eier av dette bygget som av selve hotellet. Øvrige fasiliteter som var lovet var i drift da klager bodde på hotellet.

Når man velger et ferieland som Albania, som står helt i startgropen når det gjelder turisme, må man ta med i betraktning at alt ikke fungerer slik man er vant med fra innarbeidede turistland som Spania, Hellas og Kroatia. Landet har en vei å gå for å kunne måle seg med disse landene, spesielt når det gjelder infrastruktur, logistikk og forståelse for hva vestlige turister søker når de reiser på ferie. På den annen side har landet, og spesielt Durrës Riviera, mange fordeler som de fleste av Apollos gjester har satt stor pris på, blant annet et svært lavt prisnivå, lange, flotte sandstrender (der Fafa Grand Blue Resort har sin egen del med mange solstoler og parasoller), god mat og spennende utfluktsmål. Mange av Apollos gjester har etter sommeren 2018 meldt tilbake at de syntes det var spennende å oppleve et helt nytt og annerledes ferieland som Albania.

Klager skriver at han har reist til Albania siden 1999, og bør derfor være godt kjent med forholdene i landet. Han har i forkant forespurt om hotellet var ferdig, og fått forsikring om at hotellet ville være ferdig. Den delen som ikke var ferdig da klager bodde der, var de etasjene som ikke benyttes av Apollo.

Klager var i kontakt med Apollos personale 26. august om problemer med verandadøren, safe som ikke fungerte, vannkoker med lekkasje og manglende utstyr. Dette ble rapportert til resepsjonen, og 28. august opplyste klager at alt nå var i orden.

Den 31. august tok klager igjen kontakt med Apollo vedrørende safen som det var endret kode på.

Apollo har valgt å gi klager en kompensasjon på 20 % av reisens pris for forholdene som han har tatt opp. Totalt kr. 3.500 er overført til det kortet klager betalte reisen med.

Apollo kan ikke se at det er grunnlag for ytterligere kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

### **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.

Nemnda har gjennomgått sakens dokumenter. Så vidt nemnda forstår bodde klageren i et rom i 5. etasje med fire uferdige etasjer under seg. Det ble derfor utført

byggningsarbeider fra ca. kl. 08.00 om morgenen. Det er imidlertid ikke opplyst om dette var daglige arbeider og hvor sent arbeidet pågikk. De fleste oppholder seg en begrenset tid av dagen på et hotellrom.

Det fremgår at klagerens rom ikke var tilfredsstillende ferdigstilt, med ujusterte dører, feil ved låsen etc. etc. Det viktigste klagepunktet er etter nemndas syn at safen ble åpnet for å endre koden uten at klageren var til stede.

Klageren kontaktet arrangøren i god tid før avreise fordi han var engstelig for å komme til en byggeplass. Han fikk følgende svar:

"Alle fasiliteter på hotellet er ferdig, og alle rom, restauranter, bassenger og lignende er i full drift og fremstår som meget bra. Imidlertid gjenstår noen arbeider her og der, som må gjøres fortløpende. Dette kan føre til at det jobbes noe på dagtid (dog ikke hver dag), men det er forsøkt lagt til perioder på dagen da de fleste enten oppholder seg ved bassenget, på stranden eller andre steder utendørs. Vår kontraktør har jevnlig kontakt med hotellet og vårt personale for å påse at det ikke skal være noen ulemper for våre gjester. Det er også planlagt jevnlig 'on site inspection' på hotellet for å gå igjennom alle forhold.

Som dere ser av tilbakemeldingene, er disse varierende. Av de siste gjestene som har bodd der er tilbakemeldingene 7 og 8, noe vi anser som bra i en oppstartsfase. Noen har gitt det svært lav score, og det de skriver vil selvfølgelig bli en del av gjennomgangen med hotellet."

Klageren valgte etter å ha fått disse opplysningene å reise.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og de to bransjerepresentantene, kan ikke se at det foreligger noen opplysningssvikt eller feilinformasjon fra arrangørens side. Arrangøren har likevel valgt refundere i underkant av 20 % av reisens pris, kr. 3.500. Flertallet finner dette tilfredsstillende og finner ikke å kunne anbefale at det gis ytterligere prisavslag.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentantene, mener at informasjonsplikten er forsømt. I tillegg led leveransen av mangler. Etter disse medlemmer syn burde prisavslaget vært høyere.

Vedtak blir truffet i samsvar med flertallets syn.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det gis ytterligere prisavslag.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

**Nemndas representanter**

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Hana Temsamani (Forbrukerrådet)
- Ellen Pytte (TUI Norge AS)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)