

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet støy og manglende vannfasiliteter grunnet militærøvelse.

Dato

26.05.2020

Saksnummer

2020-00386

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for fem personer med innkvartering i to dobbeltrom med balkong og havutsikt på Hotel Doubletree by Hilton Marjan Island, Ras Al Khaimah, Dubai i perioden 14.10.2019 - 21.10.2019. Totalpris 26 560 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Manglende rengjøring
- Støy
- Reiselederservice
- Hotell
- Annet

Forklaring

Støy: militærøvelser med jagerfly, bombing, helikopter rundt/over uteområdet til hotellet 5 av 7 dager.

Da klager ankom hotellet fikk de vite at det skulle være militærøvelse av personalet i resepsjonen, og de sa også at alle reisebyrå var informert om øvelsen. Dette hadde ikke klager fått beskjed om fra Apollo.

Klager så at det stod informasjon om militærøvelsen på hjemmesiden til hotellet, samt på bannere inne på hotellet og ellers rundt om i byen. Klager mener Apollos representant på hotellet burde fanget opp dette.

Klager skriver videre at 4-åringen ble skremt av støyen fra jagerfly. Hun torde ikke gå i vannet uten at klager var med da hun hele tiden var redd for et nytt jagerfly skulle

komme. Hele ferien måtte de roe henne ned og bearbeide de inntrykkene hun satt igjen med, noe de også har snakket mye om etter hjemkomst.

Klager skriver at de forsøkte å få gjennomført ferien på best mulig måte. De tok ikke med seg mobilen når de skulle slappe av. Wifi og nett på mobilen er dyrt i Dubai, For å få kontakt med klager, mener klager Apollo kunne gitt beskjed til resepsjonen.

Sengene var ubrukelige, og ekstrasingen hadde med stålfjærer. Det var mugglukt på rommet og det manglet stoler.

Ved ankomst hotellet kl. 02:00 på natten med en 4 år gammel trøtt jente, forventet klager at barnesengen skulle være på plass. De måtte selv spørre etter sengen og det tok 2 1/2 time før barnesengen ble satt inn på rommet. Sengen var så hard og klumpete av stålfjærer at den ikke var brukbar. Barnet måtte ligge i foreldrenes seng den første natten. Sengen som de fikk neste dag, var omtrent like ille. Det var lagt på en ekstra klumpete overmadrass som igjen var helt ubrukelig.

På det ene rommet luktet det mugg. Klager kontaktet personalet på hotellet, som kom og sprayet inni skap og skuffer med et sterkt parfymert middel som fremkalte kvalme og hodepine til de som bodde der. Det var ikke mulig å ligge inne på rommet, så de tok med seg madrassen og la seg ut på balkongen. Hotellpersonalet rengjorde rommet nøye på dag 3, men da hadde lukten allerede satt seg i alle klær og eiendeler.

Minibaren på ene rommet var tom, det manglet stoler på begge balkongene, og tv-en på ene rommet gikk det ikke an å slå av da den slo seg på igjen av seg selv etter noen minutter.

På grunn av militærøvelsen og at krigsskip med tanks seilte rundt utenfor strandlinjen til hotellet, ble alle vannaktiviteter avlyst/stengt. Dette var noe klager hadde sett frem til da det fremgikk av Apollos nettsider at hotellet hadde tilbud om vannaktiviteter.

Krav: Refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt to dobbeltrom med balkong og havutsikt på hotell Doubletree by Hilton Marjan Island.

Klager har reklamert på hotellets klassifisering, samt at de opplevde problemer med rommene ved innsjekking. Det skal videre ha manglet varmtvann i perioder.

I det ene rommet skal det ha vært en sterk mugglignende lukt, noe klager selv først skal ha tatt opp med hotellet som forsøkte å løse problemet ved å spraye rommet.

Sprayen medførte hodepine for deler av reisefølget. Videre tok det lang før ekstraseng for barnet i reisefølget var klar, og klager var ikke tilfreds med standard på denne.

Apollos reiseledere ble gjort oppmerksom på forholdene klager ikke var fornøyd med den 15.10, og kontaktet da hotellet. De fikk opplyst at hotellet kunne tilby reisefølget å bytte rom til to nye rom. Da Apollos reiseledere forsøkte å ringe tilbake for å informere klager om dette, fikk de ikke svar. Apollos personale sendte derfor SMS til klager den 15.10 kl. 17:30 hvor det fremgikk at hotellet hadde to deluxe rom klare som de kunne flytte til. De ble rådet til å ta kontakt med resepsjonen for å få hjelp med flyttingen.

Apollos personale fikk ikke svar på henvendelsen og fikk heller ikke kontakt da de forsøkte å ringe klager på det telefonnummeret som var oppgitt i bestillingen eller til telefonen på rommet. Apollos personale tok derfor kontakt med hotellet direkte for å høre om klager hadde vært i kontakt med de direkte angående bytte av rom. Hotellet informerte da om at klager hadde takket nei til rombytte.

Klager har oppgitt at de opplevde støy fra militærøvelse i området som forstyrrende. Lydnivå og eventuelle uromomenter utenfor hotellet kontrolleres av de lokale myndighetene. Og de kan være vanskelige for Apollo som turoperatør å påvirke. I de tilfellene Apollo er kjent med for eksempel arrangementer på reisemålet, vil de informere om det under omtale av bostedet eller området på nettsidene. I dette tilfelle var Apollo ikke informert om militærøvelsen.

Klager har ikke presisert noe ytterligere vedrørende vannsport eller hva han var misfornøyd med rundt dette. Apollo skriver at vannaktiviteter ikke var nevnt i tilbakemeldingen på Apollos tilsvare. Apollo har derfor vurdert det slik at dette ikke var av avgjørende betydning for klagen.

Apollo mener at utbetalt kompensasjon på 4 000 kroner er tilstrekkelig.

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. (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 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.

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

Klager har fremmet krav om heving og refusjon av hele reisens kostnader. Klagen er begrunnet i at det var militærøvelse med jagerfly mm som skapte mye støy for familien 5 av i alt 7 dager. På grunn av militærøvelsen og at krigsskip med tanks seilte rundt utenfor strandlinjen til hotellet, ble alle vannaktiviteter avlyst/ stengt. I tillegg var ikke barnesengen oppredd ved ankomst og den var dessuten med stålfjær som ikke var særlig komfortabel å ligge på. Videre fremkommer det at det var mugglukt på rommet og det manglet stoler. Minibaren på ene rommet var tom, det manglet stoler på begge balkongene, og tv-en på ene rommet gikk det ikke an å slå av da den slo seg på igjen av seg selv etter noen minutter.

I det ene rommet skal det ha vært en sterk mugglignende lukt, noe klager selv først skal ha tatt opp med hotellet som forsøkte å løse problemet ved å spraye rommet. Sprayen medførte hodepine for deler av reisefølget. Videre tok det lang før ekstraseng for barnet i reisefølget var klar, og klager var ikke tilfreds med standard på denne.

Apollos reiseledere ble gjort oppmerksom på forholdene klager ikke var fornøyd med den 15.10, og fikk gjennom hotellet tilbudt klager to nye deluxe rom som klager ikke ønsket å bytte til. Det virker som det var problemer med å få dette kommunisert til klager pga. manglende svar, men fremstår som ubestridt at klager takket nei til dette tilbudet. Det at klager takker nei til rombytte får betydning også for utmålingen av prisavslag selv om manglende oppredd barneseng og mugglukt i utgangspunktet er et avvik fra avtalen.

Når det gjelder at klager opplevde støy fra militærøvelsen er dette forhold som styres av lokale myndigheter. Nemnda har sett klagers vedlagte film. Apollo har opplyst om at det er en militærøvelse som arrangeres annethvert år med 3-5 fly per dag og med en varighet på rundt 45 sekunder per gang. Apollo har videre bekreftet at de hadde representanter på reisemålet. Etter nemndas vurdering burde Apollo informert om militærøvelsen ettersom den synes å være fast annethvert år. Nemnda har forståelse for at klager opplevde det som skjemmende under ferien. Selv om fly aktiviteten for såvidt var kortvarig i løpet av en feriedag, vektlegger nemnda klagers opplysninger om tanks på stranden samt reduksjon av vannaktiviteter. Etter nemndas vurdering burde Apollo ha opplyst om forholdet.

Apollo har allerede utbetalt en kompensasjon på 4 000 kroner. Nemnda anbefaler at Apollo utbetaler ytterligere 3 000 kroner som et rimelig prisavslag for de anførte ulemper.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)