

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet en dårlig madrass og mangelfull oppfølging fra hotellet.

Dato

24.04.2019

Saksnummer

2019-00751

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for fire personer med innkvartering i to 2-romsleiligheter på Hotel Colina Mar, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 29.12.2018 - 05.01.2019. Totalpris kr. 22.192.

De klagde på en ødelagt madrass i en av sengene etter første natt, dvs. på søndag. Det ble ikke gjort noe med madrassen før på torsdag og da hadde de kun to netter igjen av ferien. Klager måtte til slutt kontakte Apollo som tok kontakt med hotellet.

De to parene hadde planlagt gåturer og golf, noe som dessverre ikke kunne gjennomføres på grunn av at den en i reisefølget har dårlig rygg. Han måtte sove på en sovesofa i stuen i fem netter. Det medførte at han var sliten og hadde vondt i ryggen hele turen. Det ble ingen turer eller golfspilling, og dermed ble turen også ødelagt for de tre andre i reisefølget.

Klager krever full refusjon av reisens pris for alle fire, ev. 100 % refusjon for en person og 50 % for de tre andre, totalt kr. 13.870.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klageren ankom Gran Canaria og Hotel Colina Mar 29. desember 2019. Dagen etter ankomst, søndag 30. desember, kontaktet de resepsjonen og ba om å få byttet en madrass som de anså som ødelagt og vond å ligge på. Hotellet sjekket madrassen og mente at den ikke var ødelagt, men de ble lovet at dette skulle tas videre for å få byttet den ut. Dessverre skjedde det ikke noe med dette.

Først onsdag 2. januar kontaktet klager Apollos personale, som kontaktet hotellet. Madrassen ble etter dette byttet ut.

Det fremgår av Alminnelige vilkår for pakkereiser at kunden skal reklamere uten ugrunnet opphold til arrangøren. I enkelte tilfeller er det forståelig at man først tar opp problemet med hotellets resepsjon, men hvis hotellet ikke utbedrer mangelen må man kontakte Apollos personale. Dette ble først gjort etter fire dager, og madrassen ble da byttet ut. Apollos personale er på Colina Mar søndag, mandag, torsdag og fredag, i tillegg til at de kan nås døgnet rundt på Apollos servicetelefon.

Det er ellers viktig å merke seg at sengene (både de ordinære og ekstrasinger) kan være mykere eller hardere enn det man er vant med hjemmefra. Dette er det informert om på apollo.no under Alt om charterreisen. Kvaliteten vil også ha en viss sammenheng med hotellets standard og klassifisering. Colina Mar er klassifisert med 3+ soler.

Hotellet ønsket å gi en kompensasjon for manglende oppfølging med middag, men dette valgte klager og reisefølge å takke nei til. I etterkant har Apollo gitt en kompensasjon for ulempen og manglende oppfølging fra hotellet med kr. 3.000.

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

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.

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. Prop. 54 (2017-2018) s. 119. Av forarbeider til § 26 fremgår det at en reisende som forsømmer rask reklamasjon beholder sine krav, men at det må tas hensyn til at retten til tapsbegrensende avhjelp etter § 27 kan være berørt.

Nemnda legger til grunn at en av madrassene var vond å ligge på og at det ble klaget over dette til resepsjonisten på hotellet dagen etter ankomst. Nemnda finner det vanskelig å ta standpunkt til om det oppsto en misforståelse med hensyn til hvilket rom som hadde dårlig madrass eller om det var vrangvilje fra resepsjonistens side som førte til at madrassen ikke ble skiftet ut før etter ytterligere fire netter. Det er imidlertid et faktum at klageren ikke fulgte klagereglene. Når man ikke får rask respons fra hotellet, må arrangøren kontaktes. Dette fremgår av pakkereiseloven § 26. Arrangøren har rett og plikt til å avhjelpe mangler. Det er opplyst at det var representanter for arrangøren til stede på hotellet søndag, mandag, torsdag og fredag, i tillegg til at de kunne nås døgnet rundt på servicetelefonen.

I dette tilfellet må det legges til grunn at rask reklamasjon er forsømt og at arrangøren ikke fikk anledning til å avhjelpe mangelen før etter at fire netter var tilbragt på en sofa i stuen. Etter at arrangøren fikk beskjed ble madrassen skiftet ut.

Det er fremsatt krav om full refusjon av reisens pris for alle fire, ev. 100 % refusjon for en person og 50 % for de tre andre, totalt kr. 13.870. Arrangøren har gitt en kompensasjon for ulempen og manglende oppfølging fra hotellet på kr. 3.000.

Etter nemndas syn bør klageren gis et prisavslag for to netter, nemlig den første natten og natten etter at arrangøren hadde fått beskjed om at madrassen ikke kunne benyttes. En leilighet skal ha fungerende madrasser når gjesten ankommer. Videre burde det ha vært mulig å skaffe en madrass den dagen arrangøren fikk klagen. Alle hoteller av en viss størrelse må, etter nemndas syn, av hygieniske og andre årsaker ha ekstramadrasser tilgjengelig.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at det prisavslaget som er gitt av arrangøren utgjør et passende beløp for ulempen. Etter det som er opplyst var det den av gjestene med dårligst rygg som måtte ligge på en sofa. Denne gjesten har betalt kr. 5.548 for pakkereisen, og beløpet på kr. 3.000 utgjør mer enn 50 % av dette.

Etter nemndas syn er det ikke en påregnelig følge av dårlig liggeunderlag for en person at ferien mer eller mindre blir ødelagt for de tre andre.

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag ut over det som er tilbudt/utbetalt av arrangøren.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Hana Temsamani (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)