

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet støy fra andre gjester på hotellet

Dato

13.12.2018

Saksnummer

2018-03177

Tjenesteytere

Ticket

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en pakkereise for tre voksne og to barn med innkvartering på Palma Bay Resort, Arenal, Mallorca i perioden 06.07.2018 - 13.07.2018. Totalpris kr. 45.000.

Klager var ikke fornøyd med:

- Støy
- Beliggenhet

Ved ankomst fikk klager tildelt to rom i komplekset Habanero. På hotellet var det fyll hele døgnet med støy og nakenbading. De klaget i resepsjonen 07., 08. og 09.07.2018 før de fikk flytte til et mer barnevennlig kompleks. Da hadde de ikke fått søvn på tre døgn. Barnebarna 6 og 7 år opplevde nakenbading av voksne med seksuell adferd. Ferien ble ødelagt.

Ticket skyver alt over på Sembo som klager ikke har noe forhold til. Ticket solgte dette som et familiehottell, hvilket det ikke var. Klager har aldri opplevd så mye fyll, bråk og uanstendig oppførsel på et hotell.

Klager krever et prisavslag på 50 % av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ticket har formidlet klagers reise. Sembo er klagers avtalepartner med hotellet.

Klager var ikke fornøyd og klaget til resepsjon. De fikk flytte etter tre dager. Ettersom klager hverken kontaktet Ticket eller hotelleverandøren Sembo før siste dag før hjemreisen, har de ikke fått mulighet til å få rettet opp dette.

I følge Sembo henvender hotellet seg til alle aldersgrupper. De kan ikke garantere at det ikke forekommer støy fra andre gjester.

Sembo har gitt klager et prisavslag på kr. 1.947.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ticket.

Nemnda bemerker

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, jfr. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens beslutning om kjøp av den aktuelle pakkereise.

Uttrykksmåten må forstås slik at opplysningene må ha inngått som motiverende i kundens totale inntrykk av hva som tilbys. Bestemmelsen er både en retningslinje for markedsføringen og et element i mangelsvurderingen etter lovens § 6-1. Informasjonen som gis må være tydelig og forståelig.

Mangler ved det som er levert gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Klageren, som reiste med sine mindreårige barnebarn, opplevde fyll, bråk, nakenbading og seksuell adferd på hotellet.

Han klaget til hotellet, og ble etter tre dager flyttet til et annet rom. Etter nemndas syn har klageren forholdt seg i samsvar med regelverket og har sin klagerett i behold.

En arrangør har i utgangspunktet ikke ansvar for problemgjesters adferd.

I dette tilfellet ble imidlertid hotellet anbefalt som et familiehottell. Slik nemnda ser det er Tickets opplysningsplikt og opplysningsansvar etter pakkereiseloven § 3-3 ikke overholdt i dette tilfellet, hvor det ble solgt en hotellferie på et hotell som etter beskrivelsen passet særdeles dårlig for barnefamilier. Det fremgikk av bestillingen ekteparet skulle feriere med sine mindreårige barnebarn.

Ticket henviser klageren til å ta kontakt med hotelleverandøren. Nemnda har i mange tidligere saker informert Ticket om at det er Ticket som er reisearrangør og kontraktsmotpart når de arrangerer en pakkereise for sine kunder. Klageren kan holde seg til Ticket, som eventuelt er henvist til å søke regress hos sin underleverandør.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Mindretallet, bransjerepresentantene, anfører at klagereglene ikke er fulgt. Klagerne fikk riktignok bytte rom på hotellet, men hadde de kontaktet Ticket kunne det muligens ha vært ordnet med et hotellbytte.

Flertallet, lederen og forbrukerrepresentantene, kan ikke se at klagereglene ikke er fulgt, og anbefaler etter en samlet vurdering at klageren gis et prisavslag på 50 % av reisen pris, nemlig kr. 22.500.

Til fradrag går prisavslaget på kr. 1.947 fra Sembo.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 50 % av reisens pris, kr. 22.500.

Til fradrag går prisavslaget på kr. 1.947 fra Sembo.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)