

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dårlig hotellstandard.

Dato

17.08.2017

Saksnummer

2017-00604

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for 2 personer med innkvartering i et superiorrom med balkong og havutsikt på IFA Hotel Faro Maspalomas, Meloneras, Gran Canaria, i perioden 11.02.2017 - 18.02.2017, samt leiebil type for perioden 13.02.2017 - 16.02.2017. Totalpris kr. 26.616.

Ved ankomst var døren til toalettet defekt og lot seg ikke lukke. Neste dag tok klager kontakt med resepsjonen og to håndverkere forsøkte å utbedre forholdet, men forholdet ble ikke tilfredsstillende utbedret.

Klager hadde kakerlakker i dusjen og på rommet. Klager kontaktet resepsjonen og det ble sprayet.

Ved tre tilfeller var klager uten strøm og de måtte tilkalle assistanse for å få koblet til strømmen.

Den forhåndsbestilte leiebilen ble ikke levert på hotellet som avtalt. Ved ankomst hotellet fikk klager overlevert en konvolutt hvor det fremkom at bilen måtte hentes og levers hos Avis noen kvartaler fra hotellet.

Klager krever et prisavslag på kr. 7.500 og en kompensasjon på kr. 2.500, totalt kr. 10.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Apollo viser til sitt svar og til rapporten fra reiselederen hvor det fremgår at klager ikke har vært i kontakt med Apollo under oppholdet og informert om de forholdene det klages på. På kundens billett fremgår telefonnummeret til Apollos kontor/servicetelefon

som er bemannet 24 timer i døgnet. Videre har klager mottatt velkomst-sms med informasjon om at sms kan sendes på dagtid. Det har også vært mulig å kontakte Apollos personale på nabohotellene Lopesan Baobab Resort og Lopesan Costa Meloneras, der Apollo har hatt hotellservice, samt ved besøk på Apollos servicekontor.

Det fremgår av Alminnelige vilkår, pkt. 8.2, a), at klager mister retten til ytterligere krav om han har unnlatt å rette krav til arrangør eller arrangørens representant der dette er mulig. Apollo viser for øvrig til svar fra hotellet om hvilke tiltak de har gjort for å utbedre problemet med badegulv og dør, og er av den oppfatning at dette ble ordnet så snart klager ga beskjed.

Når det gjelder plager med kakerlakker, har Apollo opplyst om følgende i sitt svar til klager: "Videre minner vi om at insekter som fluer, maur, mygg og kakerlakker kan forekomme uavhengig av hotellstandard. For å unngå maur, pass på at du ikke lar mat ligge framme i rommet. Man får kjøpt effektive insektdrepende midler i butikker og på apoteket. Er du allergisk mot insektstikk, bør du ta med medisiner hjemmefra. Det gis ingen kompensasjon for ulemper med dyr og insekter".

Apollo kan ikke se at det foreligger grunnlag for 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.

Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

De viktigste klagepunktene er slik nemnda oppfatter det, dårlig vedlikeholdt bad med skjev dør, funn av kakerlakker, strømbrudd tre ganger og manglende levering av leiebil ved hotellet. Klageren har kontaktet hotellet slik det gis anvisning på, og hotellet har utbedret manglene så godt det lot seg gjøre, samt sprayet mot insekter.

Etter Apollos syn har klageren forspilt sin klagerett ved at stedlige guider ikke ble kontaktet.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og de to forbrukerrepresentantene, er enig i at man vanligvis bør kontakte guidene. I dette tilfellet har imidlertid hotellet utført nødvendige reparasjoner og sprayet mot insekter. Nemndas flertall går ut fra at strømbryterne var kortvarige og kom plutselig, ettersom klageren antar at det var en jordfeilbryter som slo inn. Det er etter flertallets syn helt unaturlig å ta kontakt med en guide i et slikt tilfelle. Den som må varsles, er hotellet, hvilket ble gjort.

Leveringssted for leiebilen var i samsvar med det som ble opplyst i konvolutten klageren mottok da han ankom hotellet, men ikke i samsvar med det som fremgår av billetten. Etter flertallets syn er det ganske stor forskjell på å få en bil levert utenfor hotellet og å selv måtte hente den fra et ukjent sted i en antagelig ukjent by for klageren, selv om avhentingsstedet lå innen gangavstand fra hotellet. Også i et slikt tilfelle er det etter flertallets syn unaturlig å ta kontakt med en guide. Feriegjester ønsker å bruke maksimal tid på å feriere, ikke på å kontakte reiseledere, som antagelig ikke kunne gjort noe fra eller til i et slikt tilfelle. Det ser ut til at arrangøren har solgt en tjeneste Avis ikke leverte.

Nemndas mindretall, reiselivsrepresentantene, mener at her har ikke turoperatøren fått anledning til å avhjelpe forholdene på plass, i henhold til Alminnelig vilkår for pakkereiser pkt 8.2,a). Dersom turoperatøren hadde blitt kontaktet kunne de for eksempel ha forsøkt å tilby et annet rom på hotellet, eller eventuelt et annet hotell, dersom manglene i rommet hvor de bodde var tilbakevennende eller ikke ble tilfredsstillende avhjulpet etter kontakt direkte med hotellet.

I samsvar med flertallet syn konkluderes det med at reisen led av mangler. Etter flertallets syn utgjorde noen av de punktene det er klaget over, teknisk sett avvik, men de når ikke opp til den relevansterskel loven forutsetter for å gjøre beføyelser gjeldende. Etter en samlet vurdering anbefaler nemnda at klageren får et prisavslag på 10% av reisens pris, avrundet til kr. 2.500.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 10% av reisens pris, avrundet til kr. 2.500.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Cecilie Asak Oftedahl (Forbrukerrådet)