

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Mexico, Playa del Carmen, hotell El Faro, 24. januar - 7. februar 2011. Krav om prisavslag/erstatning grunnet flytting til annet hotell.

Dato

05.01.2012

Saksnummer

158/11

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 31.116

Saken gjelder:

Reise til Mexico, Playa del Carmen, hotell El Faro, 24. januar - 7. februar 2011.

Krav om prisavslag/erstatning grunnet flytting til annet hotell.

Klager har i det vesentlige anført:

Onsdag 26. januar var det brann i det elektriske anlegget på hotellet (i den del klagerne bodde), og røyken veltet ut av sikringsskapet i leiligheten.

Det var ingen røyk- eller brannvarsler som varslet klagerne eller noen andre steder i hotellet.

Klagerne fikk ikke flytte tilbake til rommet pga. giftig gass/røyk. Det var ikke ledige rom på hotellet, og klagerne ble fraktet til et annet hotell der de fikk et lite rom med en bitte liten balkong. Dette var så deprimerende at klagerne henvendte seg til hotellet, og klagerne ble da sendt til Paseo del Sol, et leilighetsanlegg som ligger en halv times gange fra Playa del Carmen. Dette området har kun All Inclusive hoteller, det er ingen restauranter, barer eller butikker der, og klagerne måtte inn til Playa for å kjøpe mat og spise lunsj og middag.

Klagerne kontaktet Apollo umiddelbart for å høre hva de kunne gjøre, og fikk svar at klagerne ikke kunne flytte tilbake til hotellet, og at Apollo ikke hadde noe alternativt hotell til klagerne, da alt var fullt.

Apollo har anført at Paseo del Sol har bedre fasiliteter enn Faro. Det stemmer ikke. Klagerne hadde bestilt rom på et firestjerners leilighetshotell på stranden i Playa del Carmen. Det å bli

plassert på et leilighetshotell mellom hovedveien og golfbanen i Playacar er noe helt annet. At leilighetene er større på Paseo er totalt uinteressant.

Klagerne var innom El Faro hver dag for å hente klær og annet utstyr som fortsatt var igjen. Hotellet var i full gang etter den dag, da kun den delen klagerne bodde i var skadet. Allikevel kunne verken guiden til Apollo eller hotellet skaffe klagerne et nytt rom. Lørdag, etter tre dager på Pasea del Sol, hadde Apollo lovet en avklaring.

Klagerne fikk da beskjed om at de kunne få rom de siste tre nettene.

Da orket ikke klagerne mer. De gikk 500 meter bort i gaten til et hotell som heter Playa Palms og fikk rom resten av ferien. Hotellet har en langt lavere standard enn El Faro, men ligger ved havet inne i Playa del Carmen. Det var der klagerne ville være, det var det de hadde gledet seg til.

Klagerne valgte å takke nei til de tre siste nettene på El Faro, da de syntes de hadde ødelagt nok av ferien, og hadde fått skrekk av å bo på et hotell som ikke har brann/røykvarslere.

Klagerne fikk en elendig behandling av Apollos representanter.

Apollo hadde to gjester som bodde på El Faro, og de løftet ikke en finger for å hjelpe.

Apollo har tilbudt en erstatning på kr 7.000. Dette mener klagerne er alt for lite for en ødelagt ferie.

Klagerne har betalt dyrt for en ferie de ikke fikk. I tillegg har de betalt av egen lomme ca. 10.000 kroner for et hotell med mye dårligere standard enn El Faro, men som tross alt lå i Playa del Carmen. Klagerne har også betalt diverse taxier frem og tilbake til Playa de dagene de bodde utenfor byen.

Apollo har i det vesentlige anført:

Det var kjedelig at klagerne måtte flytte fra El Faro pga. problemer med det elektriske anlegget. Apollo fikk først kjennskap om at klagerne var blitt flyttet da de ga beskjed om dette. Når slik skjer, skal hotellet flytte gjestene til et likeverdig eller bedre hotell. Det var vanskelig å tilby samme beliggenhet kombinert med hotellkategori pga. at det var fullbooket. Paseo del Sol er et bedre leilighetshotell enn El Faro, men ligger en kilometer utenfor Playa del Carmen. Er man ikke fornøyd med løsningen som tilbys er det vanlig at Apollos reiseledere spør hva gjestene ønsker, slik at de kan søke etter ønskede løsninger på problemet og tilpasse kompensasjonen deretter.

Det som skjedde var veldig uheldig, og Apollo beklager at ferien ikke ble helt slik klagerne hadde forventet. Det gis ikke erstatning for slike hendelser som problemene med det elektriske anlegget medførte. Klagerne ble tilbudt et godt boalternativ og en kompensasjon på kr 7.000. Apollo finner ikke grunnlag for ytterligere kompensasjon.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Det var en mangel ved pakkereisen at klagerne ikke fikk bo på avtalt hotell hele ferien. Mangelen ble søkt avhjulpet ved flytting til Paseo del Sol.

Nemnda er enig med partene i at dette ikke var en fullgod avhjelp, da hotellet hadde en helt annen beliggenhet i forhold til strand og sentrum enn El Faro.

Det fremkommer av klagen og av reiselederrapporten at klagerne ikke var tilfreds med den valgte løsning. Nemnda er av den oppfatning at Apollo i den foreliggende situasjon burde ha oppsøkt klagerne for å se om man kunne finne frem til en løsning som tross alt var bedre enn Paseo del Sol. Sms-kontakt fungerte ikke tilfredsstillende.

Klagerne avhjalp etter hvert problemet noe ved flytting til annet hotell i Playa del Carmen. Det fremkommer av de fremlagte smser at Apollo var kjent med dette. Nemnda forstår reiselederrapporten slik at Apollo sa seg villig til å betale klagerens utgifter med 7.000 kroner. Klagerne har rett til et forholdsmessig prisavslag. Manglene ble delvis avhjulpet ved flyttingen til Paseo del Sol og Playa Palms. Klagerens kostnader forbundet med dette bør etter nemndas vurdering erstattes. Avhjelpen var ikke tilfredsstillende sett i forhold til det hotell klagerne hadde bestilt. Det vil etter nemndas vurdering være urimelig om prisavslaget settes til klagerens kostnader ved avhjelpen, jf. pakkereiseloven § 6-2 tredje ledd. Klagerne bør derfor gis et ytterligere prisavslag grunnet dårligere boalternativ og ulempene de ble påført.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at Apollo erstatter klagerens utgifter til hotell Playa Palms. Nemnda anbefaler videre at Apollo gir klagerne en kompensasjon på kr 7.000. Ekstraavgifter til taxi m.v. inngår i dette beløpet.

Til fradrag går eventuell tidligere utbetalt kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne erstattes utgifter til hotell Playa Palms. Nemnda anbefaler videre at klagerne i tillegg gis en kompensasjon på 7.000 kroner. Til fradrag går eventuell tidligere utbetalt kompensasjon.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS, Vigdis Fiske, Amisol AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.