

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om full refusjon av reisens pris grunnet trafikkstøy, manglende luftkondisjonering og internett.

Dato

11.03.2019

Saksnummer

2018-04315

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for fire personer med innkvartering i to Deluxe rom med jacuzzi og balkong på Hotel Kb Ammos, Megali Ammos, Zakynthos i perioden 14.07.2018 - 21.07.2018. Totalpris kr. 54.112.

Per telefon med Apollo på reisemålet, reklamerte klager på manglende luftkondisjonering, manglende internettdekning og trafikkstøy. Klager mener reiserapporten er ufullstendig. Klager kan ikke motbevise Apollos påstand om at det forelå informasjon om gjennomgående trafikk da de bestilte sin reise, men de fastholder at denne informasjonen ikke forelå da reisen ble bestilt.

Klager mener markedsføringen av hotellet er villedende da hotellet under hotellbeskrivelsen gir inntrykk av å befinne seg i rolige omgivelser. Videre mener klager at det ikke er unaturlig for en vanlig forbruker å anse dette som et stille og rolig hotell grunnet hotellets høye pris.

Klager tok kontakt med Apollo på destinasjonen og er uenig i at de har reklamert for sent. Det ble reklamert skriftlig til tjenesteyter den 30.07.2018. Dette er under en uke etter at de kom hjem og klager anser dette som innen rimelig tid jf. pakkereiseloven. Klager ringte reiselederen og informerte om forholdene på destinasjon. De ble bedt om å sende en reklamasjon i ettertid.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

For at man skal ha krav på kompensasjon for en mangel må den reisende kontakte reisemålspersonalet så snart som mulig. Apollo kan ikke se at dette ble gjort når

det gjelder luftkondisjonering og internett. Videre var det informert om trafikkstøy i hotellteksten da klager bestilte reisen den 7. mars 2018. Under hotellbeskrivelsen fremgikk følgende: Gjennomfartstrafikk fra nærliggende hovedvei kan oppfattes som forstyrrende.

Apollo avviser klagers påstand om at informasjon om trafikkstøy ble lagt til på deres nettsider etter at klager bestilte sin reise. Det ikke er foretatt endringer i hotellteksten etter den 16. oktober 2017 kl. 13.30 da informasjon om trafikkstøy ble lagt inn.

I løpet av sommersesongen 2018 har Apollo hatt vel 200 gjester innkvartert på hotellet og de har ikke mottatt andre reklamasjoner vedrørende trafikkstøy.

Klager skriver at de fikk beskjed om at de bare kunne klage på forhold som kunne rettes på stedet, og at øvrig forhold måtte klages på etter hjemkomst. I følge reiselederrapporten tok de kontakt om trafikkstøy den 17. juli. Problemer med luftkondisjonering og internett ble ikke nevnt.

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 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.

Nemnda legger til grunn at det ble reklamert på stedet over at luftkondisjoneringen ikke fungerte. Den ble reparert under oppholdet, og det hadde neppe skjedd hvis det ikke var klaget til hotellet over feilen.

To forhold ble det reklamert over etter hjemkomst, nemlig manglende Wifi-dekning og trafikkstøy. Dette er forhold nemnda ikke kan se at arrangøren kunne ha hatt noen innvirkning på uansett om de var blitt tatt opp på stedet. Av korrespondansen ser det også ut til at forholdene ble nevnt for guiden, men at hun har tatt til etterretning at de vil bli tatt opp etter hjemkomst.

Når det gjelder Wifi, står det i hotellprospektet at dette finnes på hotellet.

Nemnda er kjent med at hurtigheten på nettet er langt dårligere enn det man er vant til i Nord-Europa, men det skal likevel fungere slik at det er mulig å bruke en PC når det opplyses at hotellet har Wifi.

Når det gjelder trafikkstøy legger nemnda til grunn at det er opplyst spesielt om dette i hotellprospektet. Det står:

" Gjennomfartstrafikk fra nærliggende hovedvei kan oppfattes som forstyrrende."

Det er vedlagt en logg som viser at hotellets nettsider ikke har blitt endret i perioden mellom 16. oktober 2017 og 2. oktober 2018. Reisen ble etter det som er opplyst bestilt tidlig i mars 2018. Trafikkstøy er det da opplyst om, slik at dette ikke er et forhold som det kan kreves prisavslag for.

Det som gjenstår av mangler er manglende luftkondisjonering på ett av rommene i noen dager samt tregt nett.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og de to forbrukerrepresentantene, anbefaler etter en samlet vurdering at klagerne gis et prisavslag på 15 % av reisens pris, avrundet til kr. 8.000.

Mindretallet, bransjerepresentantene, finner at det i dette tilfellet ikke bør gis prisavslag. Grunnlaget for å få kompensasjon etter hjemkomst er at arrangør har fått en mulighet til å løse problemet på stedet. Mindretallet kan ikke se at dette er gjort i dette tilfellet. Wifi i utlandet er varierende og avhenger av antall brukere.

Nemnda bemerker at markedet er den beste regulator hvis det som leveres ikke oppleves som verd pengene. En reisearrangør er avhengig av å levere produkter som kundene finner tilfredsstillende. Gjøres ikke det vil kundene ved fremtidige reiser velge en annen arrangør.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på 15 % av reisens pris, avrundet til kr. 8.000.

Vedtaket er truffet under dissens.

Nemndas representanter

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