

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet uferdig hotell og støy fra oppussingsarbeider.

### Dato

20.06.2019

### Saksnummer

2019-01335

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i en to-romsleilighet med all inclusive på Hotel Riosol, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 16.02.2019 - 23.02.2019. Totalpris kr. 17.846.

Klager var ikke fornøyd med:

- Annet
- Støy
- All inclusive
- Manglende basseng

Da klager bestilte sto det på nettsiden, og klager fikk også bekreftet per telefon til Apollo, at ombyggingen skulle være ferdig og heisen klar 31. januar 2019. Den 09. januar 2019 fikk klager e-post om at ombyggingen ikke ville bli ferdig til de skulle reise. Klager sendte en e-post og ba om prisreduksjon eller ombooking til et annet hotell. De ble informert om at det var mulig med ombooking, men at de selv måtte dekke mellomlegget siden de måtte betale dagens markedspris på et eventuelt nytt hotell. Klager ringte Apollo og fikk samme beskjed. For klager var det ikke aktuelt å betale kr. 2 - 3.000 for å bo på et hotell med lavere klassifisering. Per telefon ble de lovet at støy fra ombyggingen ikke ville bli plagsom.

Den 18.02.2019 sendte klager sms til Apollos reiseledere om at de ble sjenerte av støy. Tilbudet de fikk var å flytte lenger ned i leilighetskomplekset. Men siden en i reisefølget har dårlige knær - noe de opplyste om på forhånd blant annet per telefon den 10. januar - var det ingen løsning å flytte til en leilighet hvor adkomsten var via 170 trappetrinn uten heis. Da klager bestilte reisen fremgikk det at hotellet skulle ha heis.

Klager skriver at støyen gjorde det vanskelig å oppholde seg utendørs. I perioder var også støyen innendørs påtrengende. Det ble jobbet mye med vinkelsliper og boring i metall ikke langt fra klagers leilighet.

Når det gjelder maten, var servicen både under middagen og lunsjen dårlig. De opplevde flere ganger at de måtte vente opptil 20 minutter for å få bestilt mat eller drikke. Restauranten var under ombygging og klager ble henvist til "Poolbaren" og "snacks" menyen til lunsj. Et måltid der kostet mellom 5 og 7 euro. Klager forventet ikke buffé til lunsj siden det stod meny i beskrivelsen, men de forventet lunsj i en restaurant, ikke i en bassengbar. Dette ble også påklaget den 18.02.2019. Klager fikk tilbud om halvpensjon resten av oppholdet, noe de takket nei til fordi beløpet de ble tilbudt var så lavt. Dessuten hadde de valgt et hotell med all inclusive fordi en i reisefølget ikke hadde full mobilitet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Av rapporten fra reisemålet fremgår det at klager tok kontakt med Apollos reiseledere via SMS den 18.02 og opplyste at de ikke var fornøyd med hotellets All Inclusive grunnet at is og smoothier ikke inngikk, samt at de ikke var fornøyd med at lunsj ble servert i poolbaren. Apollos reiseleder spurte om det var noe spesifikt klager ikke var fornøyd med når det gjaldt maten til lunsjen, men fikk ikke klart svar på dette.

Videre oppfattet klager til tider byggestøy på hotellet som forstyrrende. Apollos reiseledere svarte klager i løpet av kort tid via SMS, og opplyste da at is og smoothier normalt ikke inngikk i All Inclusive og at de skulle undersøke med hotellet om det var mulig å bytte til et annet rom. Det fremgår videre at klager samme kveld fikk informasjon via SMS om at de kunne gå til resepsjonen for å avtale et eventuelt rombytte, da hotellet ville få et rom ledig lenger ned på hotellanlegget neste dag. Det oppstod i den forbindelse en misforståelse av Apollos reiseleder, i forbindelse med at en i reisefølge ikke kunne gå mange trapper. Tilbudet om rombyttet stod dog ved lag dersom klager skulle ønske å se på dette, de valgte imidlertid å takke nei til dette.

Omfanget av mat og drikke som inngår i All Inclusive kan variere fra hotell til hotell. Det er normalt at lunsj i forbindelse med All Inclusive kan serveres i lunsj/pool barer. Pastaretter, pommes frites, pizza, salat regnes ikke som snacks. Den 20.02 fikk klager tilbud om å avbestille lunsjen og kun ha halvpensjon uten drikke på hotellet, dette valgte de imidlertid å takke nei til.

Ved deres bestillingstidspunkt hadde Apollo mottatt rapporter fra hotellet om at byggearbeidene ville være ferdigstilt før klagers avreise. Arbeidene ble forsinket, noe Apollo sendte informasjon om per mail til klager den 09.09.2018. Fordi Apollo fikk opplyst at byggearbeidet ikke ville påvirke deres gjester, måtte eventuell ombooking til et annet hotell gjøres mot et endringsgebyr.

Apollo har kompensert med kr. 2.500 for ulempen med byggearbeidene.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo.

### **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.

Hotellet påbegynte sommeren 2018 bygging av en helt ny resepsjon, VIP-basseng og nye heiser. I den forbindelse sendte arrangøren 9. januar 2019 ut informasjon til gjestene om at ombyggingen tok lengre tid enn først antatt, og var beregnet ferdig 30.mars 2019. Løftet om at ombyggingen skulle være ferdig før klagerens opphold var derfor feilaktig.

Klageren fikk ved henvendelse til arrangøren opplyst at byggearbeidet ikke ville påvirke gjestene. Eventuell ombooking til et annet hotell måtte derfor gjøres mot et endringsgebyr som var temmelig høyt fordi det ble beregnet markedspris for flytting til et annet hotell.

Klageren ble plaget av byggestøy. Hun ble tilbudt å bytte til et annet rom på hotellet, men beliggenheten var slik at det ikke var aktuelt, grunnet problemer med dårlige knær og mange trapper. Også heisen var omfattet av ombyggingsarbeidene og ikke ferdigstilt.

Klagen gjelder også manglende basseng. Det fremgår av arrangørens egen redegjørelse at ombyggingen omfattet et basseng, som følgelig ikke var ferdigstilt.

Videre er det klaget over innholdet i all inclusive.

Klagen over mattilbudet finner nemnda etter omstendighetene ikke kan føre frem. Det er opplyst at klageren var fornøyd for så vidt gjaldt frokost og middag. Lunsjen ble servert ved poolbaren der det var mulig å bestille småretter, f. eks. kylling, pommes frites og salat, og det fant klageren ikke tilfredsstillende.

Klageren ble tilbudt en endring til halvpensjon mot refusjon av kr. 587 per person. Dette syntes klageren ikke var tilstrekkelig. Nemnda finner at når full betaling for en ukes all inclusive var kr. 1.370 per person, ligger det tilbudte refusjonsbeløpet på kr. 587 pr. person på et rimelig nivå. Denne delen av leveransen led følgelig etter nemndas syn ikke av en mangel.

Leveransen forøvrig led av mangler slik det fremgår ovenfor på grunn av ikke ferdigstilte byggearbeider som omfattet heis, basseng og bygning. Hvor mye den enkelte plages av byggestøy er individuelt. Nemnda legger til grunn at klagerens rom lå i nærheten av der hvor arbeidene foregikk, og at det ble arbeidet både med vinkelsliper og annet støyende utstyr. Klager fikk ikke tilbud om kostnadsfri ombooking til et annet hotell. Det rommet hun fikk tilbud om å flytte til på samme hotell kunne hun på grunn av beliggenheten ikke benytte. Det er opplyst at det var mange trapper - 170 trinn - opp til rommet.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klageren gis et prisavslag på 40 % av reisens pris, avrundet til kr. 7.000.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 40 % av reisens pris, avrundet til kr. 7.000. Kr. 2.500 kommer til fradrag hvis beløpet er utbetalt.

## **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)