

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet støy.

### Dato

13.12.2018

### Saksnummer

2018-03410

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en pakkereise for seks personer til Hotell Aegean Blu, Lambi, Kos i perioden 20.07.2018 - 03.08.2018. Totalpris kr. 57.428.

Hotell Aegean Blu ble valgt fordi det var beskrevet som et rolig og stille familiehotell med store leiligheter. Den perioden klager bodde på hotellet, var det ikke rolig. Den første uken ble en gruppe norsk ungdom, som er russ neste år, plassert på Aegean Blu blant andre barnefamilier. De festet dag og natt hele uka på hotellet, forstyrret nattesøvn og mulighet til ro og hvile på hotellet.

Den andre uka ble en gruppe på femti før-russ fra Bergen plassert på Aegean Blu. Dette var den verste uka med uholdbart høy musikk nattestid, fulle ungdommer i alderen 17-18 år sjanglende rundt på hotellets område, med fest til alle døgnets tider i leilighetene. En del av ungdommene har drevet hærverk, stjålet sykler, tisset ute på området, knust flasker på hotellets område og skutt med paintballgevær på gjester og hotellets ansatte. De truet turistene og nektet å høre på muntlige og skriftlige advarsler, fra både gjester, hotellet og Apollo. Det har vært munnhuggeri mellom ungdommene og gjestene, og mange barnefamilier har ikke turt å klage til hotellet eller Apollo, grunnet redsel for at ungdommene skulle hevne seg. I tillegg til festing med alkohol til alle døgnets tider, har også en del av ungdommene vært påvirket av andre rusmidler, noe som har gjort oppførselen deres svært truende og uforutsigbar. Flere dager den siste uken evakuerte barnefamilier bassengområdet fordi ungdommene okkuperte plassen. Det stod tomme øl- og spritflasker igjen etter dem, og det lå glasskår flere steder. Klager har følt seg truet og har vært redde for å gå ut av leiligheten.

Ferien til Aegean Blu gjorde klager mentalt utslitte og i perioder fysisk syke. Klager leide sykler for å slippe konfrontasjoner med ungdommene og for å komme seg unna hotellet, i et forsøk på å tenke på noe annet. Klager mener Apollo sitter med ansvaret for

å plassere 50 ungdommer, hvor den største samlede bestillingsgruppen til Apollo bestod av 21 ungdommer, på et rolig familiested i Lambi.

Apollo varslet ikke om at det kom til å være mye festing i Lambi i juli-august, tvert imot bekreftet de på telefon før reisen at Lambi og Aegean Blu var et rolig sted og et rolig hotell. Det står også på deres nettsider.

Klager har brukt mye tid på å kontakte Apollo per telefon og i resepsjonen, i ferien. Totalt har de har ringt Apollo 17 ganger i perioden 24. juli – 2. august 2018. I tillegg har de sendt sms til Apollo 29. juli, 2. august og 3. august. De har klaget og gitt beskjed til ansatte og ledelsen i resepsjonen på hotellet hver dag, med noen få unntak, hvor vi tok kontakt med Apollo i stedet.

Gjentatte ganger har klager bedt om at ungdommene skal bli kastet ut av hotellet, de har bedt om å få bytte hotell, og de har bedt om å få reise hjem. Ingen av kravene har blitt imøtekommet av Apollo.

Noen av ungdommene ble kastet ut av hotellet 1. august, men bråket fortsatte blant de andre ungdommene resten av uken. Apollo brukte lang tid på å gi skriftlig advarsel til ungdommene, til tross for hyppige klager fra gjestene på hotellet, og til tross for at Apollo selv uttalte at de var kjent med problemet. De var tydelige på at Aegean Blu var det hotellet med størst utfordringer rundt ungdom og problematikk før russetiden på Kos.

Klager kan ikke forstå at det er motstridende opplysninger om omfanget av bråket. De andre gjestene ved hotellet som klager snakket med, var også meget oppgitt over bråket fra ungdommene disse ukene. Det gjaldt også de ansatte ved hotellet. Apollo skriver at det var vanskelig ut i fra et moralsk ansvar å kaste ungdommene ut på gata, videre at de alltid forsøker å gjøre tiltak som kan bedre situasjonen. Klager ba om enten å få byttet hotell eller få reise hjem. Dette var også umulig for Apollo.

Klager krever å få refundert hele reisen, inkludert parkering, på totalt kr. 59.998 fordelt på to familier, kr. 29.999 per familie. Apollo burde i tillegg kompensere for den ødelagte ferien, fraværet av søvn og stressbelastningen klager har blitt påført i disse 14 dagene.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

I den aktuelle perioden klager var på Aegean Blu, Kos, bodde det også en gjeng med ungdommer, kommende russ, på hotellet. Dette forholdet er kjent gjennom media i Norge.

Det er en del motstridende opplysninger om omfanget av bråket disse ungdommene forårsaket. Av reiselederrapporten fremgår det at klager mente det var veldig mye bråk, mens andre gjester og hotellets ansatte var av en litt annen oppfatning.

Det ikke er akseptabelt at man lager så mye bråk på et hotell at andre gjester blir forstyrret. Apollo gir alltid advarsler, både muntlig og skriftlig, før de ev. vurderer kraftigere tiltak, noe som også ble gjort i dette tilfellet. Når de som bråker er ungdommer der flere var under 18 år, er det vanskelig ut fra et moralsk ansvar å kaste disse på gaten. Imidlertid gikk Apollo til det skritt å kaste ut ungdommene i to av rommene, da de ikke rettet seg etter Apollos retningslinjer. Generelt er det vanskelig for Apollo som arrangør å hefte for gjesters adferd og oppførsel, men de forsøker alltid å gjennomføre tiltak som kan bedre situasjonen. Etter at disse ungdommene måtte forlate hotellet, ble de informert om at forholdene bedret seg.

Apollo er enig med klager i at dette ikke var en tilfredsstillende situasjon, spesielt fordi Hotel Agean Blu i hovedsak henvender seg til familier og voksne. Apollo har derfor valgt å gi en kompensasjon på 50% av reisens pris, beregnet til kr. 14.000 per bestilling, totalt kr. 28.000.

Apollo kan ikke se at det er grunnlag for å heve kjøpet og refundere hele det innbetalte beløp.

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, med mindre opplysningene antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise. Det gjelder både en opplysningsplikt og et opplysningsansvar ved markedsføring av tilbud som loven omfatter.

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.

Har pakkereisen vesentlige mangler og formålet med pakkereisen av den grunn er vesentlig forfeilet, kan kunden heve avtalen og kreve tilbake de beløp som er betalt i medhold av avtalen, jfr. pakkereiseloven § 6-3.

Nemnda legger til grunn at det i markedsføringen av hotellet ble opplyst at det passet for dem som ville ha det rolig og fredelig rundt seg, og at hotellet var et rolig familiehottell.

Nemnda har gjennomgått sakens dokumenter og viser til klagerens fremstilling av saken, som i det vesentlige legges til grunn. Hotellet ble nærmest invadert av før-russ fra Norge som brukte ferieuken til utagerende festing. Også arrangøren innrømmer at det til tider var mye bråk, og enkelte av før-russen ble kastet ut fra hotellet 1. august. Ungdommenes dårlige oppførsel fikk bred medieomtale i Norge.

Etter hva nemnda kan forstå var den siste uken den aller verste, da 50 ungdommer ankom hotellet for å feste og bråke.

Partene er enige om at turen led av mangler, men er uenige om manglene var så omfattende at det er grunnlag for å heve kjøpet. Arrangøren har gitt et prisavslag på 50 % av reisens pris.

Når det gjelder prisavslaget, har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Mindretallet, reiselivsbransjens representanter, anser det prisavslaget som er gitt av arrangøren for å være tilstrekkelig.

Nemndas flertall, lederen og forbrukerrepresentantene, har funnet saken vanskelig. Klagerne ønsket å bytte hotell, men dette ønsket ble ikke etterkommet. De ønsket å reise hjem, men heller ikke dette ønsket ble innfridd. Nemnda har likevel, under noen tvil, funnet at vilkårene for å heve kjøpet ikke foreligger, spesielt fordi nemnda antar at den første uken var en del bedre enn den siste.

Flertallet anbefaler etter en samlet vurdering at klager gis et prisavslag på 80 % av de beløp som er oppgitt på billettene, kr. 28.719 og kr. 28.709, totalt kr. 57.428. Beløpet utgjør avrundet kr. 46.000. Til fradrag går det som eventuelt er utbetalt.

Avgjørelsen er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 80 % av reisens pris, avrundet til kr. 46.000. Til fradrag går det som eventuelt er utbetalt.

Avgjørelsen er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

## **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)