

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dårlig rengjøring og manglende varmt vann.

Dato

21.09.2017

Saksnummer

2017-01527

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to voksne og et barn på tre år med innkvartering i en to-romsleilighet med balkong på Teneguia, Puerto de la Cruz, Tenerife i perioden 26.03.2017 - 02.04.2017. Totalpris kr. 6.127.

Ved ankomst var leiligheten støvete og skitten. Det var kun varmtvann i 1-2 minutter. Klager valgte å sjekke ut av hotellet dagen etter ankomst.

Klager krever refundert kr. 5.348,63 som de betalte for flytting.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Under hotellbeskrivelsen fremgår det at Teneguia består av praktiske, noe små og slitte leiligheter.

Klager valgte selv å flytte fra hotellet og betale for dette. Apollo kan ikke se at klagen er av et slikt omfang at det hadde vært grunnlag for flytting uten ekstra kostnad fra Apollos side.

Dessverre har det vært manglende kommunikasjon med reisemålet om hvorvidt klager var i kontakt med guidene eller ikke. Apollo har gjennomgått klagers telefonlogg og forstår at det har vært kontakt mellom klager og guidene. Det er beklagelig at det ikke ble tatt affære for å bedre renholdet ved ankomst og tilgangen til varmt vann.

Apollo har valgt å gi en kompensasjon på kr. 1.500 som utgjør 30% av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerkjer

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 avhjelpest 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 av leiligheten klageren fikk tildelt var utilstrekkelig rengjort ved ankomst og at det var så lite varmtvann at vannet i dusjen ble kaldt etter ca. to minutter.

Dette ble tatt opp med stedlig representant, uten at det førte til noen reaksjon. Representanten og klageavdelingen hos Apollo benektet i ettertid at det hadde vært kontakt. Dette ble først korrigert etter at klageren fremla en telefonlogg hvor det fremgår at det har vært tre samtaler mellom klageren og arrangørens representant.

Hotellprospektet beskriver leilighetene som slitte. Det er imidlertid ikke ensbetydende med at de ikke skal være rengjort. Manglende renhold og manglende varmtvann kombinert med manglende innsats for å forsøke å gjøre noe med problemene, f. eks. skaffe et annet boalternativ, førte til at klageren sjekket ut og fant seg et annet hotell. Han ble i den forbindelse påført en utgift på kr. 5.348,63.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og de to forbrukerrepresentantene, anbefaler etter en samlet vurdering at dette beløpet blir refundert. Klageren var på Tenerife på en ukes ferie, og det kan etter nemndas syn ikke kreves at han skulle bruke mer av sin ferie for å forsøke å få assistanse fra arrangørens representant.

Nemndas mindretall, de to reiselivsrepresentantene, er ikke enige, og mener beløpet er altfor høyt i forhold til hva de hadde betalt for hele pakkereisen. Det fremkommer heller ikke hvilken standard hotellet de flyttet til hadde i forhold til det de opprinnelig booket hos Apollo. I denne saken har ikke arrangøren fått anledning til å løse problemet. Det fremgår av sakens dokumenter at klager ankom hotellet om ettermiddagen - han skriver at det var skittent ved ankomst. Klager kontaktet Apollo ca. kl. 21.30 samme kveld. Klager valgte å flytte ut dagen etter - uten å gi arrangøren mulighet til å løse problemet først.

Vedtak blir truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkreisenemnda anbefaler at arrangøren refunderer kr. 5.348,63 som klageren har hatt i ekstra kostnader ved bytte av hotell.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)