

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandard og flytting til annet hotell.

Dato

24.01.2019

Saksnummer

2018-03579

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i Ocean Villas Rom, ved stranden, Grand Bay, Mauritius i perioden 30.06.2018 - 13.07.2018. Totalpris kr. 29.401.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Feil type rom/leilighet
- Reiselederservice
- Hotell

Hotellet var nedslitt og ikke i nærheten av beskrivelsen på Apollos nettsider. Området utenfor rommet var nedblåst og forferdelig, det manglet en mur som var ødelagt, det var skittent og søplete, bambusparasollene var blåst vekk og det gikk ikke an å bade på stranden. Rommet lignet ikke på bildene og badet var knøttlite og slitt. Det var vannlekkasje fra vasken, dusjhodet var forkalket og slitasje på baderomsinnredningen. Utemøblene var fulle av hull.

Etter to dager med forsøk på å få kontakt med Apollo, henvendte klager seg i resepsjonen, men de hadde ikke hørt om Apollo. Klagers far fant ut at Apollo ikke hadde noe servicekontor på Mauritius. Klager ringte Apollo i Oslo og forklarte at de var så skuffet at de enten ønsket flybilletter hjem eller et annet hotell. Apollos representant ga klager tilbakemelding om at hun ikke kunne hjelpe og at de måtte ordne seg på egen hånd og ta vare på kvitteringer. Flybilletter hjem hadde klager ikke råd til å legge ut for så de fant et annet hotell i byen Flic en Flac og reiste dit med taxi etter tre dager på det opprinnelige hotellet.

Klager har lagt ved utskrift av telefonloggen som viser at det ikke er korrekt at hun ikke kontaktet Apollo før de flyttet til et annet hotell.

Klager skulle bo på en strand med havutsikt, men ble boende i en gate med mye trafikk i en annen by enn bestilt.

Hele ferien ble ødelagt og klager krever reisens pris refundert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Apollo er enig i at noen av bildene de fikk tilsendt fra klager viste at Hotel Ocean Villas ikke holdt den standard som de kunne forvente av et 3 stjerners hotell.

Apollo kan, ut ifra sine systemer, ikke kan se at klager tok kontakt med "Contact Center" og informerte om at de ikke var fornøyde med rommets standard og selve hotellet. Kontaktinformasjon er oppført i klagers reisedokumenter. Apollo minner om at feil og mangler skal tas opp med deres representanter på reisemålet.

Apollo har refundert tillegget som klager betalte ekstra for å flytte til et nytt hotell med kr. 9.922.

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 arrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Arrangøren hevder at det ikke er dokumentert at klageren tok kontakt for å melde fra om manglene ved det opprinnelige hotellet. Dette er en påstand som ikke medfører riktighet. Det fremgår av utskrift av klagerens telefonlogg at hun den 3. juli 2018 snakket i 9 minutter og 45 sekunder med en person på det telefonnummeret som er oppgitt i e-posten arrangøren oversendte med reisedokumentene. Der står det blant annet:

"Har du spørsmål eller trenger hjelp når du er på reise kan du sende e-post til Contact Center eller kontakte oss på telefon Man-fre kl. 09.00 - 17.00/lørdag 10.00 -15-00: telefon +47 21 01 75 40."

Det var akkurat det klageren gjorde. Hun har videre i etterkant av telefonsamtalen mottatt en oppringning fra det samme telefonnummeret av en lengde på 2 minutter og 57 sekunder.

Nemnda legger etter dette til grunn at klageren kontaktet arrangøren og fikk beskjed om at hun måtte ordne alt på egen hånd og ta vare på kvitteringer. Klageren bodde under mangelfulle forhold i tre dager, og greide deretter å skaffe et hotell med en helt annen beliggenhet enn den som var bestilt og betalt for.

Det foreligger etter dette mangler både ved den varen som ble levert og ved Apollos håndtering av saken. Hvis klageren ikke hadde greid å dokumentere at det hadde vært telefonkontakt mellom partene, kunne det bevismessig ha blitt lagt til grunn at påstand sto mot påstand på dette punktet, og det kunne ha fått betydning for nemndas vurdering av saken. Arrangøren har ikke kommentert den fremlagte telefonloggen.

Spørsmålet er hvilket prisavslag det er grunnlag for å anbefale at arrangøren gir i denne saken.

Når det gjelder prisavslagets størrelse har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og forbrukerrepresentantene finner etter en samlet vurdering at klageren bør gis et prisavslag på 60% av reisens pris, avrundet til kr. 17.400.

Mindretallet, bransjerepresentantene finner at prisavslaget passende kan settes til 50 %, og at det i denne summen må gjøres fradrag for det som allerede er utbetalt.

Vedtak blir truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 60 % av reisens pris, avrundet til kr. 17.400.

Vedtaket er truffet under den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)

