

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet støy og hotellstandard.

### Dato

24.01.2019

### Saksnummer

2018-03171

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en pakkereise for to voksne og to barn med innkvartering i et familierom med to ordinære senger, balkong med begrenset havutsikt på Fafa Grand Blue Resort, Durrës Riviera, Albania i perioden 14.07.2018 - 21.07. 2018. Totalpris kr. 34.964.

Klager var ikke fornøyd med:

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

Hotellet samsvarte ikke med presentasjonen gitt på nettsiden apollo.no og deres bekymring før avreise ble møtt med opplysninger som viste seg å være uriktige.

I juni 2018 leste klager tilbakemeldinger fra andre gjester som har vært på hotellet og ble urolig over tilbakemeldinger som «uferdig hotell», «støyende og plagsom musikk». Klager tok kontakt med Apollo kundeservice og ble forsikret om at alt var bra. Klager slo seg først til ro med dette, men så flere urovekkende tilbakemeldinger strømme inn. Klager ønsket å heve kjøpet, men fikk nye garantier for at Apollo sto inne for presentasjonen de opprinnelig gav. Klager sendte mail til hotellet som ikke ble besvart og de ringte Apollo på reisemålet med ønske om et familievennlig rom.

Ved ankomst ble klager henvist til et rom som vendte ut mot et bassengområde og en bar. Musikken fra baren var så høy at det var umulig å få sove og det var umulig å få barna til å sove. Klager sammenlignet støyen med å være på første rad på en musikkfestival. Hotellrommet var så dårlig isolert at det ikke hjalp stort å lukke vinduene. Klager prøvde å bytte rom, men det var ingen andre rom som var ledig.

Klager kontaktet guidene, men de kunne ikke gjøre noe med støynivået. Musikken fortsatte i økende styrke mot nærmere midnatt. Neste dag klarte de å bytte rom til ett som lå nærmere den delen av hotellet som var byggeplass, men selv der var den konstante støyen fra baren særdeles plagsom.

Under måltidene i buffetrestauranten var det generelle støynivået så høyt at det var nærmest umulig å føre en samtale. Ved bassenget var musikkvolumet sjokkerende høyt, helt uegnet som et familiested. Klager oppdaget raskt at den eneste muligheten til å oppleve noe som kunne minne om en ferie, var å oppholde seg borte fra hotellområdet, og spise på nærliggende restauranter.

Presentasjonen på apollo.no samsvarte ikke med virkeligheten. Hadde det stått «man må regne med at hotellet ikke er ferdigbygd», «musikkvolumet fra baren kan oppfattes som høyt», «hotellet er i en oppstartsfase og man må regne med flere uferdige seksjoner» hadde det vært mer sannferdig, men det fremgikk ikke. Dette hotellet, annonsert som et familiehottell, var ikke i nærheten av å være det i praksis.

Klager og hans familie kom tilbake fra ferien mer utslitte enn da før de reiste. De fikk ikke et øyeblikks ro på dagtid/kveldstid på hotellet.

Klager krever refusjon av hele reisens pris, kr. 34.964.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Durrës Riviera var et nytt reisemål for Apollo i 2018, noe som fremgikk av presentasjonen av reisemålet på apollo.no.

Fafa Grand Blue Resort var nybygd og åpnet i juni 2018. Apollo bekrefter at det ved oppstart av hotellet var deler som ikke var ferdigstilt. Dette besto blant annet av hotellets høyre fløy - når man står vendt mot sjøen og hotellets strandbar. I den høyre fløyen har Apollo rom i øverste etasje; de øvrige etasjene er ikke en del av selve hotellet og benyttes derfor ikke av Apollo. I tillegg var det et bygg under oppføring på andre siden av inngangspartiet for hotellet. Dette er ikke en del av hotellet, selv om det er samme eier for dette bygget som for selve hotellet.

Øvrige fasiliteter som fremgikk av hotellbeskrivelsen var i drift da klager bodde på hotellet. Blant annet var det bestilt plass for barna i Polly & Mino Barneklubb og i Minos/ Poseidon svømmeskole, og begge deler var i full drift under oppholdet.

Hovedproblemet har vært støynivået på musikken rundt bassengområdet. Apollo er enig i at dette har vært for høyt. Noe av problemet har vært at deler av hotellets gjester ikke har reist med Apollo, og disse har satt pris på nivået på musikken. Dette har vært noe

Apollo har presset hardt på gjennom hele sesongen, og de fikk etter hvert gjennomslag for at musikken skulle dempes og at det skulle være slutt kl. 23.00.

Apollo mener at når man velger et ferieland som Albania, som står helt i startgropen når det gjelder turisme, må man ta med i betraktning at alt ikke fungerer slik man er vant med fra innarbeidede turistland som Spania, Hellas og Kroatia. Landet har en vei å gå for å kunne måle seg med disse landene, spesielt når det gjelder infrastruktur, logistikk og forståelse for hva vestlige turister søker når de reiser på ferie. På den annen side har landet (og spesielt Durrës Riviera) mange fordeler som de fleste av Apollos gjester har satt stor pris på, blant annet et svært lavt prisnivå, lange, flotte sandstrender der Fafa Grand Blue Resort har sin egen del med mange solstoler og parasoller, god mat og spennende utfluktsmål. Mange av Apollos gjester har etter sommeren 2018 meldt tilbake at de syntes det var spennende å oppleve et helt nytt og annerledes ferieland som Albania.

Apollo forstår at klager ble plaget av musikken og at det foregikk noe byggearbeider i hotellets høyre fløy. Byggearbeider på steder som ikke tilhører hotellet, mener Apollo ligger utenfor deres kontroll og det er heller ikke unormalt uansett hvilket reisemål man velger.

Klager og hans familie fikk bytte til et nytt rom dagen etter ankomst.

Apollo mener det ikke var grunnlag for kostnadsfri avbestilling før avreise. Apollo har gitt klager en kompensasjon for støy på totalt kr. 11.000 som utgjør ca. 30 % av reisens pris.

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.

Nemnda er enig med klageren i at det som ble levert på reisemålet ikke samsvarte med det som fremgikk av prospektet. Nemnda har også merket seg at klageren tok kontakt før ferien startet fordi det ble gitt foruroligende opplysninger fra gjester som hadde besøkt hotellet. Han ble imidlertid beroliget med at hotellet var som beskrevet. Etter nemndas syn har arrangøren i et slikt tilfelle gitt en utvidet garanti.

Arrangøren har selv i tilsvaret erkjent at det var et svært høyt lydnivå som holdt seg frem til ca midnatt, og at det foregikk byggearbeider i hele perioden. For nemnda er det

da uinteressant om det var andre arrangørers gjester som sto for lydnivået, så lenge hotellet er fremhevet som et familiehotell. Barn har et utvidet behov for nattesøvn. Å bytte rom gjorde ikke situasjonen særlig bedre. Isolasjonen var dårlig og bygging pågikk på flere kanter. Nemnda er enig i at det ikke er uvanlig at det pågår byggearbeider på feriedestinasjoner, men når dette er kjent for arrangøren skal det opplyses om det, slik at de som finner slik aktivitet forstyrrende kan velge andre feriemål/hoteller.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall når det gjelder størrelsen på prisavslaget.

Nemndas flertall, lederen og forbrukerrepresentantene, kan ikke se at saken ligger slik at det er grunnlag for å heve avtalen, men anbefaler etter en samlet vurdering at klageren gis et prisavslag på 60 % av reisens pris, avrundet til kr. 21.000.

Nemndas mindretall, bransjerepresentantene, finner at prisavslaget passende kan settes til 50 %.

Vedtak blir truffet i samsvar med flertallets syn.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 60 % av reisens pris, avrundet til kr. 21.000.

Vedtaket er fattet med 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)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)