

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om heving av reiseavtalen og innbetalt beløp refundert på grunn av manglende aircondition.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

207/14P

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Saken gjelder:

Krav om heving av reiseavtalen og innbetalt beløp refundert på grunn av manglende aircondition.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans familie bodde på hotell Horus Paradise Luxury Resort i en uke.

Om natten var aircondition avskrudd, noe som resulterte i at det var utrolig vanskelig å sove. Først kl. 06.00 om morgenen når aircondition ble skrudd på, var det mulig å få litt søvn. Alle dagene ble på grunn av dette ødelagt. Klagers sønn på 7 år var så varm på nettene at han ved flere anledninger fikk hallusinasjoner og de måtte avhjelpe dette med våte håndklær. Ved et tilfelle var til og med aircondition avslått da de kom inn litt sent på kvelden og hadde vært ute hele dagen.

Klagers oppfatning av aircondition er at det er om natten behovet er størst, da ferierende tross at tilbringer dagene ute. Når det annonseres med aircondition, så skal også dette være tilgjengelig på natten, om ikke annen informasjon er gitt.

Inkludert i oppholdet var det et måltid på hver av à la carte restaurantene ved hotellet, men da de skulle bestille plass var alt fullt. Av de fire måltidene som var inkludert, fikk de kun muligheten til å innta ett. Ved et tilfelle måtte de også betale ved strandbaren til tross for at det man ønsket å innta fra denne var inkludert.

I presentasjonene av hotellet var det lovet Wi-Fi tilgang.

De fikk ingen tilgang på grunn av tregt nett. Det var håpløst å sjekke nyheter, mail og Facebook med mere.

Underholdningen for barn, et animasjonsteam, ble bare presentert på russisk eller tyrkisk, noe som gjorde klagers sønn utilpass. Klager mener at det burde opplyses på forhånd at dette kun foregikk på tyrkisk eller russisk. Det var videre frustrerende at de ansatte ved hotellet ikke

kunne kommunisere på engelsk, noe som gjorde at det var umulig å få tilkjennegitt de ting som klager ikke var fornøyd med. Det var absolutt ingen hjelp/service å få med mindre man kunne prate russisk.

Klager tok kontakt med Detur, men fikk kun beskjed om at de kunne oppgradere til et annet hotell ved å betale et tillegg på 500-600 euro. For klager, som hadde betalt kr 23.500 for et ukes opphold på et 5 stjerners hotell, var dette ikke aktuelt.

På bakgrunn av manglene som er beskrevet, mener klager disse er betydelige, og at reisen derfor ble vesentlig forringet, jfr. Pakkereiseloven kap. 6. Klager krever derfor å få hevet avtalen og refundert det innbetalte beløp på kr 23.495.

Detur har i det vesentlige anført:

Detur viser til rapport fra Deturs destinasjonssjef på reisemålet og dagsrapportene som føres hver dag.

Klager var i kontakt med Deturs guider den 9. juli vedrørende aircondition og à la carte restaurantene. Det er beklagelig at klager og hans familie ikke syntes rommets aircondition var tilstrekkelig. Airconditonanlegget i den bygningen klager hadde rom i, er styrt slik at den er aktiv i periodene 05.00 - 10.00, 12.00 - 16.00 og 18.00 - 23.00. Da klager kontaktet Deturs guider ble han tilbudt et nytt rom i en annen del av hotellet der gjestene selv kan styre aircondition. Klager ble også tilbudt bytte av hotell for en merpris. Klager avslo Deturs tilbud.

Når det gjelder informasjon om aircondition på Deturs hoteller vises det til nettsidene der det står følgende:

«I enkelte tilfeller kan aircondition kun benyttes noen timer i døgnet. Den kan også være helt avslått, avhengig av vær og sesong. Fordi enkelte hoteller tar miljøansvar og ønsker å spare energi, vil nøkkelen til rommet fungere som kontakt for hovedbryteren. Strømmen og aircondition fungerer dermed kun når man oppholder seg i rommet eller leiligheten.»

På bakgrunn av dette anser ikke Detur at det forelå noen mangel når det gjaldt aircondition på klagers rom.

Det kan være veldig mange gjester i høysesongen og det må derfor reserveres bord til måltidene som er inkludert på à la carte restaurantene. Deturs guide hjalp klager med en reservasjon og Detur ser at informasjonen rundt dette kunne vært bedre, blant annet med at reserverasjoner bør gjøres ved ankomst for å sikre plass. Detur har tilbudt klager en kompensasjon for dette i form av et reisegavekort pålydende kr 1.000.

Det er gitt informasjon vedrørende varierende tilgang på internett på Deturs nettsider og dette anses ikke som en mangel. Detur kan ikke se at deres guider er blitt kontaktet vedørende dette slik at de hadde fått en mulighet til å rette manglene.

Det samme gjelder klage over strandbaren, underholdningen og språkene som benyttes ved hotellet. Å påberope seg mangler i etterkant av reisen gir ikke rett til prisavslag/kompensasjon, jf. lov om pakkereiser § 8-1.

Detur finner ikke grunnlag for heving av reisen eller prisavslag.

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.

Reklamasjonsnemnda legger til grunn at aircondition-anlegget på hotellet, etter vanlig hotellpraksis, var avskrudd om natten slik det fremgår av turarrangørens saksfremstilling. Det er imidlertid uenighet mellom partene om arrangøren tilbød klageren å bytte rom til et rom med individuell styring av kjøleanlegget da plagene med varme netter ble tatt opp med guiden. Nemnda finner det vanskelig å tro at klageren ikke ville ha benyttet seg av en mulighet til gratis oppgradering til et Club deluxe-rom dersom dette hadde blitt tilbudt, i og med at alle, og spesielt hans sønn på syv år, var meget plaget av varmen. Et slikt alternativ er heller ikke omtalt i klagen og blir sterkt benektet i klagerens kommentarer til arrangørens saksfremstilling. Arrangørens tilbud om å bytte hotell mot å betale et anselig mellomlegg er imidlertid omtalt.

Avskrudd aircondition om natten gir ikke grunnlag for prisavslag, i og med at det er gitt informasjon om slik praksis på arrangørens internettsider.

Nemnda påpeker imidlertid at opplysningene om manglende air-condition om natten er upresise. Klageren hadde slik nemnda ser det, ikke noen oppfatning om at det rommet han bestilte ikke hadde air-condition om natten.

At internettforbindelsen også kan være dårlig er de på samme måte gitt informasjon om på arrangørens internettsider.

Problemer med språk i forbindelse med underholdning etc. er også tatt opp i klagen. Arrangøren har opplyst at det i høysesongen gis underholdningstilbud på engelsk, tysk og russisk. Nemnda har ingen forutsetning for å avgjøre om dette tilbudet ikke ble gitt den uken klageren bodde på hotellet, men slik nemnda leser arrangørens tilsvarende svar, er det ikke mottatt klage over dette fra andre gjester. Guidene ble ikke forelagt problemet på reisemålet, slik at de eventuelt kunne ha tatt det opp med hotellets ledelse.

Nemnda legger til grunn at oppholdet inkluderte mat og drikke. Det er opplyst at klagerne måtte betale for en ordre i strandbaren. Nemnda vet ikke hva som ble bestilt, men arrangøren opplyser at gjestene måtte betale et tillegg for ferskpresset appelsinsaft. Det er videre opplyst at man som gjest hadde adgang til å bestille på a la carte-restaurant i hotellkomplekset. Disse var imidlertid, med ett unntak, allerede fullbooket da klageren forsøkte å bestille bord. Arrangøren har i ettertid sett at det kommer for dårlig frem i beskrivelsen av hotellet og reisemålet at bestillinger må skje ved ankomst for å sikre bord. De har tilbudt en reisesjekk på kr 1.000 for denne mangelen.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at klageren bør gis et prisavslag fordi familien ikke fullt ut fikk benyttet seg av all-inclusive konseptet og på grunn av misvisende opplysninger om air-condition. Prisavslaget bør passende settes til kr 3.000.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på kr 3.000.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Anne Edvardsen, Ving Norge AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.