

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag fordi hotellpersonalet pakket og flyttet klagers bagasje til to andre rom.

Dato

16.01.2020

Saksnummer

2019-04043

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer med innkvartering i to dobbeltrom med balkong og havutsikt på Hotel Sandy Bay, Agias Isodoros, Lesvos/Mytilini, Hellas i perioden 04.08.2019 - 18.08.2019. Totalpris 26 172 kroner.

Klager beskjed til hotellpersonalet om at de reiste bort noen dager og da de kom tilbake hadde hotellpersonalet pakket ned alle klagers eiendeler og flyttet disse fra rom 304 og 305 til 101 og 102 uten klagers godkjenning. Dette følte som en invadering av deres privatliv. Klager reiste på tur til Molivos der de overnattet fra 10.08. -14.08.2019.

Hotellpersonalet hadde flyttet maten til et kjøleskap som ikke virket. Klagers sønn som har en asperger diagnose og må ha spesialmat, fikk problemer med matinntak.

Klagers krav: Prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager var ikke i kontakt med Apollos reiseleder om denne saken, og det var derfor ikke mulig for Apollo å gjøre noe med dette mens de var på ferie på Lesvos.

Dersom man opplever mangler eller har problemer på reisemålet, må man ta kontakt med reisearrangøren uten ugrunnet opphold, ref. Alminnelige vilkår for pakkereiser, pkt. 8.2. Apollos reiseleder var tilgjengelig 24 timer i døgnet på deres servicetelefon. Hun var også på flyplassen ved hjemreisen, men heller ikke da ble dette forholdet tatt opp.

Til tross for at klager ikke tok kontakt mens de var på ferie, har Apollo gitt klager en kompensasjon på 1 000 kroner. Apollo kan ikke se at det er grunnlag for ytterligere kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres i tråd med avtalen, jfr. pakkereiseloven § 25. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen. Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for. Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis § 27, § 28, § 31 og § 32.

Klager reiste på tur til Molivos der de overnattet fra 10.08. -14.08.2019. Klager hadde på forhånd informert hotellet om at de var borte noen dager og da de kom tilbake hadde hotellpersonalet pakket ned alle klagers eiendeler og flyttet disse fra tredje til første etasje uten klagers godkjennelse. Hotellpersonalet hadde også flyttet spesialmaten, tilhørende klagers sønn som har asperger diagnose, til et kjøleskap som ikke virket. Dette medførte at maten ble ødelagt.

Klager har ikke reklamert på forholdene før etter hjemkomst. Som utgangspunkt skal tjenesteyter kontaktes på reisen ved oppdagede avvik. Klager har i denne forbindelse begrunnet dette med at hun reiste med sin mor på 85 år og sønn med Asperger syndrom, som nemnda tenker er forståelig. De reklamerte forhold er heller ikke av en slik karakter at tjenesteyter kunne avhjulpet dette når skaden først hadde skjedd. Selv om hotellet her flyttet familien ned to etasjer som en gest til sine gjester, var det svært kritikkverdig å ikke kommunisere dette til klager på forhånd. Dette setter klager i en vanskelig situasjon og eiendeler kan komme på avveie. Det ble videre ytterligere uheldig da kjøleskapet ikke fungerte og sønnens spesialmat ble ødelagt. Nemnda anbefaler derfor at tjenesteyter utbetaler totalt 2 000 kroner som kompensasjon for forholdet. Allerede utbetalt 1 000 kroner kommer til fradrag.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager får delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Camilla Dragvoll (Ticket)