

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag da hotellet ikke var barnevennlig.

### Dato

24.01.2019

### Saksnummer

2018-03487

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to voksne og et barn på tre år med innkvartering i et dobbeltrom i øverste etasje med balkong og havutsikt på Hotel Bahia Principe Coral Playa. Palma Nova/Magaluf, Mallorca i perioden 19.05.2018 - 26.05.2018. Totalpris kr. 18.379.

Klager mener de har søkt på et hotell tilpasset barnefamilier ved søk på apollo.no

Klager skriver at gjestene rundt bassengområdet var beruset og røykte. Bassengområdet var følgelig ikke et egnet sted for barn å oppholde seg. Det lå et lite basseng/jacuzzi i skyggen med kaldt vann, noe klager ikke vil kalle et barnebasseng.

Det var mye støy hele natten, maur i sengen og ødelagt tak, ingen dag- eller kveldsaktiviteter for barn, hotellet hadde ikke spa og heisen ned til stranden fungerte ikke. Klager hadde bestilt rom i øverste etasje, men fikk rom i 9. etasje, mens hotellet hadde 12 etasjer. Balkongen i 9. etasje hadde et balkongrekkverk som beveget seg og som var usikkert for sønnen på tre år. Rommet hadde ikke full havutsikt, da deler av utsikten var inn i et leilighetskompleks.

Klager tok kontakt med Apollo og fikk flytte til et annet hotell mot tillegg.

Klager hadde all inclusive på Bahia Principe Coral Playa, mens de på Prinsotel La Pineda måtte betale ekstra for halvpensjon og drikke, i tillegg til utgifter til innkjøp av mat til lunsj. De måtte leie bil fordi det var så dyrt med taxi til og fra flyplassen. Ferien ble ca. kr. 12.000 dyrere enn planlagt.

Klager ønsker kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Hotel Bahia Principe Coral Playa kommer ikke opp når man søker på barnevennlige hoteller på Mallorca. Apollo mener klagers påstand om at de hadde søkt på et hotell tilpasset barnefamilier må bero på en misforståelse. Hotellet har imidlertid barnebasseng, samt aktiviteter i hotellets regi.

Apollo har vedlagt beskrivelse av hotellet der det bl.a. fremgår at hotellet er populært blant ungdom i høysesong. Klager kontaktet Apollos personale om at de ønsket å bytte hotell, da de ikke syntes Bahia Principe Coral Playa var barnevennlig. Klager ble flyttet til Prinsotel La Pineda mot et tillegg på 525 euro. På bakgrunn av hotellbeskrivelsen anså ikke Apollo at det var grunnlag for å flytte klager uten ekstra kostnad.

Apollo kan ikke se at det foreligger grunnlag for kompensasjon.

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.

Det fremgår av hotellprospektet at hotellet er populært hos ungdom. Hotellet kommer ikke opp ved søk på barnevennlig hotell.

Nemnda behandler kort de forskjellige klagepunktene:

Det klages over at rommet lå i 9. etasje, mens hotellet hadde 12 etasjer. Nemnda bemerker til dette at det i reisedokumentet står "dobbeltrum øverste etasjer, balkong, havutsikt". Etter nemndas syn er 9. etasje blant de øverste etasjene. Det vedlagte bildet fra balkongen viser havutsikt.

Det er videre klaget over barnebassenget, uten at dette er nærmere konkretisert. Det fremgår av prospektet at hotellet har barnebasseng, og et av de vedlagte bildene viser dette.

Det er klaget over adkomst til stranden. Det fremgår av prospektet at det er trapper ned til stranden. Det finnes en heis, men denne åpnet ikke før i juni. Også dette fremgår av hotellprospektet.

Klageren oppholdt seg på hotellet i slutten av mai.

Det er vedlagt bilder av støv og delvis skadede plater i taket. Dette må betegnes som et avvik. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom avviket er av mindre betydning og er av et slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen, jfr. Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.2 f) IV. Hotellrom er utsatt for stor slitasje og takplatene er muligens noe man utbedrer eller skifter i lavsesong med mindre feilen utgjør en fare for gjestene. Det ser ikke ut til å være tilfelle her.

Klageren byttet hotell til et som var mer barnevennlig og krever prisdifferansen samt utgifter til leie av bil dekket.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og bransjerepresentantene, kan, slik denne saken ligger an, ikke se at klageren kan nå frem med sitt krav. Klageren valgte selv å bestille opphold på det hotellet de senere ønsket å flytte fra. Hotellet var ikke fremhevet som barnevennlig, men som et populært sted for ungdom. Det var ikke bestilt transport mellom hotell og flyplass. Hadde det vært gjort ville transporten ha blitt rimeligere enn eventuell transport med taxi. Nemnda kan ikke se at det foreligger grunnlag for å erstatte utgiftene til leiebil.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, legger vekt på at selv om hotellbeskrivelsen fremhever at det er interessant for ungdom, tilbys dobbeltrom med barneseng, eget barnebasseng samt aktiviteter "for store og små". Dette gir inntrykk av at hotellet også egner seg for små barn. Slik klager beskrev oppholdet, var hotellet uegnet for små barn, og mindretallet mener derfor at klager må innvilges prisavslag tilsvarende 15 %.

Vedtaket blir fattet i samsvar med flertallets syn.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag/erstatning i dette tilfellet.

Vedtaket er truffet 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)