

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Refusjon av reisens pris på grunn av mangler ved hotellet.

### Dato

..

### Saksnummer

62/14P

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

### Saken gjelder:

Refusjon av reisens pris på grunn av mangler ved hotellet.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt et opphold på hotell Sol Princesa Dcil på Tenerife for 3 uker fra 08.12 til 29.12. Den 06.12 fikk hun beskjed fra Apollo at bassenget ved hotellet skulle tappes og at det skulle byttes vann. Dette skulle ta 3 dager.

Det viste seg at bassenget skulle totalrenoveres, noe som medførte mye støy og sterk lukt fra maling etc. Renoveringen pågikk i 10 dager.

Etter en periode med kraftig regnvær rant vannet ned gjennom taket på hotellet og ned i spisesalen, oppholdsrom og resepsjonen. Minibanken ble pakket inn i plast.

Det samme ble alt av datautstyr i resepsjonen. Det ble satt ut store badekar og lagt ut tepper for å samle alt vannet som rant inn. Når det sluttet å regne kom det fukt- og råtelukt. For klager som er allergisk og bruker medisiner medførte det pusteproblemer å oppholde seg innendørs på hotellet. I tillegg begynte taket å falle ned i spisesalen og under et måltid raste det ned murpuss ved klagers bord og bordet ved siden av. En av gjestene ble skadet og måtte på sykehus for å sy.

Klager ble også plaget av fukt og råtelukt på rommet. Hun kontaktet derfor en av Apollos guider for å be om bytte av hotell, men dette var ikke mulig.

Hun fikk bytte til et rom i 8. etasje og dette hjalp noe på pustebesværet.

Klager har reist jevnlig til Tenerife et par ganger i året i mange år og har aldri opplevd en så dårlig hotellstandard. Hotellet tåler rett og slett ikke vann.

Klager krever reisen refundert som følge av elendig hotellstandard.

Klager har ikke mottatt noen kompensasjon fra Apollo.

### Apollo har i det vesentlige anført:

To dager før klagers avreise, den 06.12.13, fikk Apollo beskjed om at bassenget ved hotell Sol Princesa Dácil skulle renoveres og ville være stengt for bruk i perioden 13.12 til 18.12, altså i 6 dager. Alle gjestene ved hotellet fikk tilbud om å bruke bassenget ved et annet hotell og det ble satt opp busstransport dit tre ganger pr. dag. Gjestene kunne også bruke bassenget på et hotellanlegg som ligger i gangavstand fra Sol Princesa Dácil. Den 11.12.13 ble det utbetalt en kompensasjon til klager på kr 2.000 for ulempene med manglende basseng i 6 av 21 dager.

Det ble utbetalt til klagers bankkonto.

Det var dårlig vær med mye regn på Tenerife i denne perioden.

Uken etter regnværet tok klager kontakt med Apollos reiseleder.

Reiseleder sjekket spisesalen og klagers rom og kunne bekrefte at det var fuktskader, men så ingen tegn til mugg.

Klager fikk bytte til et rom i 8. etasje og senere samme dag sa klager at hun var glad for flyttingen og at dette hadde hjulpet.

Apollo har kompensert med ytterligere kr 2.500 ved utbetaling til klagers Visakort den 21.02.14.

### **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.

Når det gjelder bassenget, er det uenighet mellom partene om hvor lenge dette var stengt, 10 dager eller 6 dager. Nemnda vet ikke hva som er korrekt, men det er opplyst at det ble utbetalt kr 2.000 før avreise som kompensasjon, idet arrangøren på dette tidspunkt hadde fått informasjon om at bassenget skulle renoveres. Det er videre opplyst at det ble satt opp buss for de gjestene som ville benytte basseng ved et annet hotell, og at det var tilbud om å benytte bassenget ved et hotell som lå i gangavstand. Nemnda har likevel forståelse for at det medførte ubehag med støy og lukt mens renoveringen foregikk.

Når det ellers gjelder hotellstandard, er det fra arrangørens side opplyst at Tenerife ble utsatt for et uvanlig kraftig regnvær, og at hotellene i området ikke er bygget for slike værforhold, slik at det ble store lekkasjer flere steder, også på det rommet klageren bodde. Etter å ha gjort den stedlige guiden oppmerksom på dette, og på at hun ikke kunne bo under slike forhold på grunn av allergi, fikk klageren bytte rom, og det er opplyst av den stedlige guide at hun virket tilfreds med det.

I ettertid har arrangøren gitt ytterligere kr 2.500 i prisavslag.

Begge utbetalinger er dokumentert.

Nemnda finner etter omstendighetene at det prisavslaget som er gitt av reisearrangøren er et passende beløp. Situasjonen med helt uvanlig kraftig regn som skaper store bygningsmessige problemer har etter nemndas syn visse likhetstrekk med en force majeure-situasjon.

**Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis ytterligere prisavslag.

Vedtaket er enstemmig.

**Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Cecilie Asak Oftedahl, Forbrukerrådet., Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine J. Tang, Detur Norway AS, Lise Skogrand Bø, Star Tour 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.*