

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon grunnet støy og hotellstandard.

Dato

28.03.2019

Saksnummer

2019-00051

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for tre personer med innkvartering i en to-romsleilighet med fire ordinære senger, balkong eller terrasse på Hotel Romantic Palace, Agios Gordis, Korfu i perioden 18.06.2018 - 26.06.2018. Totalpris kr. 18.060.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Støy

Romantic Palace var klassifisert med 3 stjerner +, «god mellomklasse standard», og i Apollos katalog fremheves det at hotellet har fått Apollos utmerkelse "Gold" basert på egne kunders vurderinger. Klager valgte en to-romsleilighet beregnet til 2 - 6 personer. I beskrivelsen av hotellet i Apollos katalog/side er det opplyst om «byggeaktivitet ved siden av hotellet.» '

Klager mener at de selv etter ovennevnte beskrivelse, ikke kunne vært forberedt på at Apollo ville tilby klager leilighet med balkong og soverom kun et par meter fra en byggeplass der det ble bygget tak og lagt gulv. Dette innebar at det ble boret, banket og kuttet fliser fra tidlig morgen.

Klager tok støyproblemet opp med Apollos representant på informasjonsmøtet dagen etter ankomst. Han skulle da undersøke om klager kunne få et rom som ikke var så eksponert for byggestøy. Klager fikk ingen tilbakemelding fra Apollos representant i løpet av oppholdet, men klager sjekket selv med hotellet og ble informert om at det var fullbooket.

Balkongen var så smal at de ikke kunne samle seg rundt et bord, men måtte sitte på rad og rekke med utsikt til ryggen på hverandre. Klager bestilte en to-romsleilighet for inntil

2 - 5 voksne personer. Selv om balkongen uansett ikke kunne brukes på grunn av støy på dagtid, anser klager at dette var et stort avvik fra deres forventning til uteplass.

Badet var så lite at klager ikke kunne sitte normalt på toalettet og det var langt mindre enn det de hadde forventet.

Det var ikke røykvarslere i leiligheten. Dette ble et ekstra stressmoment for klager da de på feriereise sommeren 2017 havnet midt i en dramatisk skogbrann.

Klager krever kompensasjon for belastningen med støy og at leiligheten hadde dårligere standard enn forventet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I beskrivelsen av Hotel Romantic Palace fremgår følgende:

"Byggeaktivitet ved siden av hotellet".

Klager kontaktet Apollos reiseleder på informasjonsmøtet og klaget på byggestøy. Reiselederen spurte om de skulle forsøke å finne et nytt rom, men klager opplyste at de allerede hadde spurt på hotellet, og at det var fullt. Reiselederen spurte om klager var interessert i å flytte til et annet hotell, men det ønsket de ikke.

Når det gjelder klagers kommentarer vedrørende rommet, balkongen og manglende røykvarsel anfører Apollo at dette ikke ble tatt opp med deres personale på plass.

Apollo har hatt 268 kunder boende på Romantic Palace i 2018 og ingen andre har klaget på byggeaktivitet. Klager ønsket ikke å flytte til et annet hotell.

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.

Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Nemnda har gjennomgått sakens dokumenter. Det synes å være en viss motstrid mellom det som skrives i reiselederrapporten om hvilke anstrengelser som ble gjort for å få byttet til et annet rom på samme hotell og klagerens syn på saken. Klageren anfører at de ikke fikk noen hjelp eller tilbakemelding, mens arrangøren hevder at det ikke ønsket hjelp fordi de allerede hadde undersøkt med resepsjonen selv.

Nemnda finner at arrangørens forklaring ikke har sannsynlighetsovervekt. Erfaring viser etter nemndas syn at de problemene som blir tatt opp med hotellet av arrangørens representanter nok oftere tas mer seriøst enn de klagen som fremsettes av hotellgjestene.

Nemnda finner uansett at kraftig byggestøy som den som er beskrevet, rett utenfor balkongen og rommet slik vedlagte bilde viser, som pågikk hver dag i arbeidstiden er langt over det man kan ta forbehold om ved å skrive en setning på et lite fremtredende sted om at det er byggeaktivitet utenfor hotellet. Dette er et forbehold som tas i de fleste hotellbeskrivelser, ut fra en erfaring om at det stadig bygges og renoveres på mange reisemål.

De øvrige forholdene i klagen er ikke tatt opp på reisemålet og kan derfor ikke føre til prisavslag.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og de to forbrukerrepresentantene, anbefaler etter en samlet vurdering at det gis et prisavslag på 20 % av reisens pris, avrundet til kr. 3.600 for manglende aktivitet fra stedlig representant og for byggestøy ut over det som kan forventes når man leser forbeholdet i hotellbeskrivelsen.

Mindretallet, de to bransjerepresentantene, mener at klageren har takket nei til avhjelp og derfor ikke kan fremsette krav om prisavslag i ettertid.

Vedtaket er truffet under dissens.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på 20 % av reisens pris, hvilket avrundet utgjør kr. 3.600.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Hana Temsamani (Forbrukerrådet)
- Ellen Pytte (TUI Norge AS)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)