

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av hotellkostnaden på grunn av støy og villedende informasjon i forkant av reisen.

Dato

09.10.2015

Saksnummer

3/15P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av hotellkostnaden på grunn av støy og villedende informasjon i forkant av reisen.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en ukes reise til Atlantic Holiday Center i Callao Salvaje på Tenerife etter anbefaling av Apollos reisekonsulent.

Klager informerer om følgende bakgrunn for klagen:

«Vi ønsker en rolig ferie.

Jeg tar kontakt med Apollos representant for å få hjelp med dette. Han virker tillitvekkende.

Han råder meg til å velge det aktuelle hotellet.

Jeg ber om hjelp til å velge leilighet også. Leilighetene med mindre attraktiv beliggenhet over personalinngangen blir valgt bort. Han anbefaler en vanlig toromsleilighet.

Jeg bestiller reisen og leiligheten han har anbefalt.

Da vi kommer fram, viser det seg at også denne leiligheten ligger rett over personalinngangen.

Om natten holdes vi våkne av støy fra restauranter rett over veien og fra trafikk fra denne veien. Det er varelevering og søppeltømming med flere stopp nedover veien. Så snur bilene ved hotellet vårt og kjører samme vei tilbake.»

Leiligheten var ikke rolig, den er en av hotellets verste når det gjelder støy.

I beskrivelsen av hotellet står det «Aldersgrense på hotellet er 16 år» og «Til Atlantic Holiday Center i Callao Salvaje sør på Tenerife reiser man for å koble av og ha det godt». Det samstemte med det representanten for Apollo fortalte og klager følte seg trygg på at de denne gangen ville få en rolig ferie.

Klager skriver følgende: «Leiligheten ble valgt etter råd fra Apollo. Det var få leiligheter igjen, to forskjellige kategorier. Leilighetene som hadde «dårligere beliggenhet», var naturligvis ikke aktuelle. Om disse rommene, som Apollo skriver har nr. 101 og 102, står det: «Leilighetene ligger i etasjen over personalinngangen, noe som kan oppfattes som forstyrrende». Den andre kategorien leilighet som fortsatt var tilgjengelig, var «toromsleilighet». Beskrivelsen av denne leilighetstypen finnes i Apollos vedlegg. Her er ingen anmerkning om noen ulemper. Representanten fra Apollo anbefalte oss å velge denne. Leiligheten ble altså valgt ut for oss av Apollo. Vi ante jo ikke at vår leilighet lå en etasje over de to som har «mindre attraktiv beliggenhet». Da hadde vi jo skjønt at denne neppe var mye bedre enn de to under. Konklusjonen hadde dermed vært klar: Reisemålet høres bra ut, men det er dessverre ingen rolige rom igjen. Da kjøper vi ikke denne reisen.»

Balkongen var vendt slik at det aldri var sol og klager mener dette burde stått i beskrivelsen av rommet.

Klager tok kontakt med reiselederne den 19.11.14, men opplevde at problemet med støyen ble bagatellisert. Etter flere henvendelser til reiselederne fikk de beskjed om at det ikke var ledige rom verken på Atlantic Holiday Center eller på andre bosteder.

Klager har fått kompensasjon for manglende oppfølging på stedet, men ønsker å bli kompensert for villedende informasjon i forkant av reisen. Klager ber om å få refundert utgiftene til selve bostedet.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Apollo har i det vesentlige anført:

Apollo synes det er beklagelig at kundene ble plaget av støy, spesielt om natten. Dessverre er det slik at ingen feriesteder er helt fri for støy, enten det er fra andre turister, fastboende eller fra søppelhenting, varetransport o.l. Ønsker man en helt støyfri ferie, må man velge reisemål som ligger svært avsides.

Atlantic Holiday Center ligger i den lille byen Callao Salvaje som - sammenliknet med andre feriesteder - må regnes som en stille og rolig ferieby. Men også her foregår aktiviteter som søppelhenting og varetransport, og dette skjer gjerne om natten og tidlig morgen. Kundene har bestilt en leilighet med balkong, men uten spesiell utsikt mot havet. Denne leiligheten vendte inn mot byen, og det var derfor uunngåelig at man hørte disse forstyrrelsene. Apollo har to leiligheter (100 og 102) som er regnet som dårligere beliggende (slik de også er solgt som), mens disse gjestene bodde i leilighet 200.

Apollo har i løpet av 2014 hatt over 4 300 gjester boende på Atlantic Holiday Center, og ved gjennomgang av vårt system finner Apollo ingen andre som har klaget på samme forhold. Hotellet scorer 8 av 10 poeng på spørreskjemaene, og flere har fremhevet den rolige beliggenheten som ett av de positive tingene ved hotellet.

Rom/leiligheter kan ha forskjellig beliggenhet, der noen ligger bedre til enn andre hva gjelder utsikt, sol og eventuelle forstyrrelser. Mindre attraktiv beliggenhet berettiger ikke til prisavslag. Ved at de på forhånd ikke kan forutsi hvor i hotellet innkvarteringen vil bli, kan Apollo for eksempel ikke garantere morgensol/kveldssol og lignende. Dette fremgår under hotellinformasjonen på deres nettsider.

Apollo har kompensert klager med kr 2.000 for manglende oppfølging under oppholdet. Utover dette finner de ikke grunnlag for ytterligere kompensasjon.

Det vises for øvrig til Apollos brev.

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.

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Klagen gjelder feil beliggenhet i forhold til det klageren mener ble lovet av salgsrepresentanten da hun bestilte reisen.

Klageren har anført at hun klok av skade fra forrige sydentur, tok kontakt med en salgsrepresentant hos Apollo for å sikre seg et hotellrom/leilighet med stille og rolig beliggenhet. Han anfører at representanten anbefalte det hotellet hun bestilte opphold på ut fra at det lå i en liten, hyggelig by og var et hotell med aldersgrense 16 år. Hun fikk på forhånd opplyst at to rom, rom 100 og 102 lå over inngangen. Disse valgte hun bort, pga fare for støy. Da de ankom hotellet og fikk tildelt rom, viste det seg at deres rom lå en etasje over ett av de rommene de ikke ble anbefalt å velge. De var utsatt for støy under hele oppholdet både fra nærliggende restauranter, biler, varelevering, søppelhenting etc. etc.

Nemnda er enig med klageren i at når man tar spesiell kontakt for å bli rådgitt i forhold til spesielle ønsker, må det forventes at man blir anbefalt et hotell med et ledig rom som stemmer i forhold til kravsspesifikasjonen, eventuelt at man får opplyst at operatøren ikke har noe hotell eller rombeliggenhet som kan passe. Nemnda viser til Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 2 annet ledd. I dette tilfellet legger nemnda til grunn at det er gitt muntlige opplysninger som førte til at kunden bestilte reisen, og som viste seg ikke å stemme. Slike muntlige opplysninger er en del av avtalen. Reisen lider dermed av en mangel som må føre til et prisavslag.

Reisens grunnpris var kr 6.598, totalt kr 13.196. Klageren har tidligere fått refundert kr 2.000,-. Pakkereisenemndas flertall, forbrukerrepresentantene og nemndas leder, finner at prisavslaget passende kan settes til 40% av reisens pris, avrundet til kr 5.300. Til fradrag går det beløpet som allerede er utbetalt.

Mindretallet, de to reiselivsrepresentantene, finner at avslaget ikke bør overstige 30%. Avgjørelsen blir etter dette truffet i samsvar med flertallets avgjørelse.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir gitt et prisavslag på 40% av reisens pris, avrundet til kr 5.300. Til fradrag går kr 2.000 som allerede er utbetalt.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, Hans Christian Birkeland, Reisegiganten 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.