

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag på grunn av fukt og manglende oppvarming ved hotellet.

Dato

08.10.2014

Saksnummer

105/14P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag på grunn av fukt og manglende oppvarming ved hotellet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans reisefølge hadde bestilt et 3 ukers opphold på hotell Morromar i Puerto del Carmen på Lanzarote. De måtte flytte tre ganger under oppholdet.

Den første leiligheten de fikk var uten varmekilde og lå ytterst i en blokk, mot trafikk og havet, hvorfra det blåste konstant. Det var høyt under taket og de frøs konstant til tross for at de hadde flere lag med tepper om nettene. Etter to netter, holdt de ikke ut lenger og ba om en ny leilighet.

De flyttet til en ny leilighet med bedre beliggenhet og lavere takhøyde, men det var like kaldt der. De fikk leie en varmeovn for 17,50 euro pr. uke og fikk etter noen dager temperaturen opp til 20 grader i stuen. Mange av de andre gjestene klaget også på manglende oppvarming. Etter tre døgn i den nye leiligheten sjekket de flekkene som var på veggene i soverommet og ved inngangen til badet. Flekkene luktet og det var sopp. Klagers venninne utviklet pusteproblemer på grunn av fuktigheten.

Da det bare var kaldt vann i dusjen, åpnet klager døren til der varmtvannsberederen sto og fikk sjokk. Det var enorme fuktflekker og sopplukten var ekstrem.

Det luktet vondt og gammelt i leiligheten.

Klager tok kontakt med Apollo som igjen kontaktet hotellet. Det ble sendt opp en tekniker til leiligheten. Han ville ikke være i rommet mer enn noen sekunder og sa at leiligheten var ubeboelig og helsefarlig. Apollo kunne ikke hjelpe dem med bytte av hotell. De fikk så bytte til en tredje leilighet.

Fortsatt var det kaldt, men det var ikke fuktproblemer der. Alle leilighetene hadde mangler i forhold til trekk, oppvarmingsmuligheter, spartansk og slitt innredning. Temperaturene

i bassengene var på mellom 15 og 19 C grader, og det ene bassenget som skulle være oppvarmet til 20 grader, hadde aldri denne temperaturen.

Klager krever et prisavslag på kr 7.000 på grunn av manglene ved hotellet.

Apollo har i det vesentlige anført:

I henhold til rapporten fra Apollos reiseledere på stedet, tok klager først kontakt med Apollo den 02.02.14, det vil si da det var ca. en uke igjen av deres opphold på tre uker. Klager opplyste at det var problemer med kulde, fuktighet og mugg på hele hotellet. Da Apollo kontaktet hotellet, fikk de vite at klager allerede hadde byttet leilighet. Resepsjonisten bekreftet at dette var på grunn av fuktigheten i den forrige leiligheten. Klager fikk ny leilighet straks han meldte fra og det er da normalt ikke grunnlag for kompensasjon for mangelen. Apollo har likevel valgt å utbetale en kompensasjon på kr 4.000 til klager.

Morromar er et 3 stjerners hotell som ble bygget i 1987 og senest renovert i 2004. Generell slitasje må derfor påregnes, og møbler o.l. kan nok fremstå som noe gammeldags.

Oppvarmede basseng holder som regel en temperatur på ca. 20 C grader. Temperaturen kan synke noen grader på natten og ved kaldt vær.

Apollo har hatt svært få klager på hotellet. Det har vært en del dårlig vær på Lanzarote i vinter, og dessverre er ikke bygningene bygget for denne type værforhold. At det blir fuktig og kaldt er derfor nesten uunngåelig.

Det er beklagelig at klager ikke tok kontakt med Apollo på et tidligere tidspunkt slik at de kunne ha sjekket ut muligheten for et hotellbytte. Det er en forutsetning for eventuelt prisavslag i etterkant av en reise at reisearrangøren blir kontaktet på stedet dersom det er feil eller mangler ved hotellet. Klagers øvrige kommentarer i forhold til hotellets standard er ikke tatt opp med reiselederen på stedet.

Apollo har således ikke fått muligheten til å hjelpe klager på et tidligere tidspunkt.

Apollo finner ikke grunnlag for ytterligere kompensasjon.

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 turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. 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.

Det fremgår av korrespondansen at klageren byttet leilighet tre ganger.

Den første leiligheten lå slik til at den ikke lot seg varme opp. Den andre leiligheten hadde store fuktskader. Den tredje leiligheten var uten fukt og lot seg oppvarme ved hjelp av en ovn som klageren leide i hotellresepsjonen. Arrangøren har opplyst at det var spesielt dårlig vær de første to ukene klageren oppholdt seg på Lanzarote. Den siste uken bedret imidlertid været seg.

De vedlagte dokumenter viser at klageren i første omgang tok opp problemene med hotellet. Første henvendelse til arrangørens stedlige representant skjedde ca. en uke før hjemreise, og da hadde klageren allerede flyttet to ganger.

Apollos representant sørget imidlertid for at klageren ble flyttet til en leilighet som ikke hadde fuktskader og som lot seg varme opp.

Etter reklamasjonsnemndas syn burde klageren ha kontaktet den stedlige representanten på et tidligere tidspunkt. Bygningene på Kanariøyene er ikke bygget som i kaldere strøk, og eldre bygninger er vanskelige å varme opp i kaldt og dårlig vær. Hadde klageren kontaktet den stedlige representanten tidligere, kunne arrangøren fått mulighet til å flytte klageren til et annet hotell.

Nemnda finner etter dette at klageren bør få et prisavslag fordi han måtte bytte leilighet, og finner at det beløpet som er tilbudt av Apollo, som utgjør ca. 20% av reisens pris, er passende.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noe prisavslag ut over kr 4.000 som allerede er tilbudt av arrangøren.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Line Vestgård, Kilroy AS, Malin TENGHEDEN LØKEN, Ving Norge 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.