

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om heving eller prisavslag som følge av mangel ved reisen.

Dato

21.04.2017

Saksnummer

2016-00142

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for to personer til Hotel Paradiso, Bulgaria med innkvartering i dobbeltrom (familierom) med havutsikt i perioden 27.06.16 / 05.07.16.

Klager anfører for det første at det foreligger mangler ved flyreisen, da klager hadde betalt en tilleggsavgift for mat på flyet, og kvaliteten på denne var svært dårlig. Klager fikk ei heller tilbud om å kjøpe varer fra kabinpersonalet på utreisen.

Videre anfører klager at det foreligger en rekke mangler ved bostedet i Bulgaria. Innkvarteringen er bestilt med havutsikt, noe klager hevder at hotellrommet ikke hadde. Videre var klager uten aircondition i to dager, det var ofte kaldt vann i dusjen, samt manglende renhold på hotellrommet. Støy fra fugler i området skal utover dette ha vært sjenerende og påvirket reisefølgets nattesøvn. Klager hevder også at maten i hotellets frokostrestaurant var av meget dårlig kvalitet og at det ikke var nok mat.

Klager hevder at hotellets bassengområde ikke var tilstrekkelig rengjort under oppholdet, og at det var større avstand til stranden enn opplyst på arrangørens hjemmesider. Strandområdet hadde i tillegg sjenerende vegetasjon.

Klager krevde oppgradering til annet hotell på stedet, et krav arrangøren ikke tok til følge.

Klager anfører på det ovennevnte grunnlag at det foreligger mangler ved reisen som gir grunnlag for heving av avtalen eller prisavslag.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Apollo kan ikke se at det foreligger noen mangler ved reisen som gir kunden krav på de anførte mangelsbeføyelser.

Arrangøren sendte en representant til bostedet som følge av klagers påpekninger om manglende renhold av bassenget og manglende havutsikt fra hotellrommet. Apollo anfører at bassengområdet fremstod som meget rent, og at hotellrommet hadde det man betegner som havutsikt. Arrangør viser til reiseleders rapport, samt bilder av omstridte bassengområde. Videre anfører arrangøren at deres representanter ikke fikk inntrykk av at det var noe galt med maten på stedet under befaringen.

Apollo avviste klagers krav til oppgradering på stedet, og anfører at en slik oppgradering i dette tilfelle måtte ha skjedd mot en tilleggskostnad.

Apollo anfører at det ikke er grunnlag i denne saken for at klager kan kreve prisavslag eller heving av avtalen.

Det vises for øvrig til brev fra Apollo.

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. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av et slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Det fremgår av Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.2 f) IV at forhold som den reisende må regne med kan oppstå fra tid til annen, og som ligger utenfor arrangørens kontroll, normalt ikke regnes som en mangel ved pakkereisen.

Det er klaget over serveringen på flyet. Nemnda legger til grunn at flymat kan variere i kvalitet, og at den ikke faller i smak hos alle. Matservering på flyreiser er som regel svært enkel. Det tyder imidlertid på dårlig organisering av serveringen hvis det var slik at det ikke var mulig å få kjøpt noe å drikke på flyturen. Det er i så fall noe arrangøren bør ta opp med charterselskapet.

Det er også klaget over at rommet ikke hadde havutsikt. Klageren har opplyst at utsikten var til stranden, og at havet ble sett fra siden. Nemnda finner at dette er i samsvar med det som opplyses av arrangøren, idet det ikke kan garanteres at alle rom i fronten og på sidene av et hotell ligger med direkte utsyn til havet.

Hvilken standard renholdet har fremgår av Apollos hotellinformasjon. Oppvask inngår ikke i renhold av leilighet/rom.

Nemnda har gjennomgått sakens dokumenter, herunder bilder fra bassengområdet. Når det gjelder renhold av bassenget, står påstand mot påstand. De vedlagte bildene viser et rent basseng. Nemnda tar til etterretning at det opplyses av fugler slipper fisk i bassenget. Det er en svært uvanlig problemstilling som er ny for nemnda. Skal noe slikt unngås måtte bassenget eventuelt ha vært overbygget, og det er helt uvanlig på destinasjoner i Syd-Europa.

Når det gjelder frokostservering på hotellet er også det vanskelig å ta stilling til, fordi det vil være subjektivt hvordan serveringen oppleves. Det er ikke opplyst at andre gjester har klaget over det samme.

Det er klaget over grønne planter i havet. Det er ikke vedlagt bilder av dette. Nemnda kan ikke se at det faktisk er planter i havet i seg selv er en mangel. Rent faktisk betyr det vel at havet er så rent at planter vokser på havbunnen.

Slik nemnda vurderer saken er de avvikene som er påtalt ikke av så stor betydning for ferieopplevelsen at de kan føre til prisavslag. At fugler eventuelt slipper fisk i bassenget finner nemnda ligger utenfor arrangørens kontroll. Det samme gjelder lyder fra fugl, f. eks. gjennom innvendige kanaler.

Nemnda synes imidlertid det er beklagelig at arrangøren har blandet inn en 3. person som ikke er en del av klagers reisefølge, og at de også har vist til billedokumentasjon som representanter på stedet har tatt på denne 3. personens rom/balkong.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)

Vigdis FISKE (AmiSol Travel AS)

Ingebjørg KIIL (Forbrukerrådet)