

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av tillegg for havutsikt ved bytte av rom.

Dato

21.11.2017

Saksnummer

2017-02305

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med balkong på Hotell Electra Beach, Karpathos By, Karpathos i perioden 21.05.2017 - 28.05.2017. Totalpris kr. 13.816.

Ved ankomst fikk klager tildelt et rom hvor det var støy. Det hørtes ut som om det ble kuttet fliser. Klager gikk tilbake til resepsjonen og ba om å få et nytt rom. De fikk se to rom hvor det ikke var støy og takket ja til ett av rommene. Klager oppfattet ikke at de måtte betale noe tillegg for å bytte rom. De signerte heller ikke på noe angående prisforhøyelse og tok det for gitt at det var kompensasjon for det første rommet med forferdelig støy. I resepsjonen fikk klager beskjed om at de hadde bestilt "mountain view". Det stod det ikke noe om i bestillingen. Ved avreise fikk klager beskjed om å betale 140 euro.

Apollo har anført at de skulle ha tatt kontakt med Apollos guider vedrørende byggestøy, men klager fikk bytte til et nytt rom uten byggestøy og anså saken som løst. Problemet var at de ikke fikk vite at det var et tillegg i prisen for å bytte rom. Hadde de blitt informert om det, ville de tatt til takke med det første rommet og deretter klaget på støyen til Apollo.

Klager krever å få refundert 140 euro.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte et dobbeltrom uten spesifisert utsikt på Electra Beach. Det er mulig å bestille havutsikt mot et tillegg i prisen.

Klager fikk rom i henhold til bestillingen, men fikk mulighet til å bytte til et rom med havutsikt. For dette rommet måtte de betale et tillegg. At hotellet velger å kalle utsikten på det opprinnelige rommet for "mountain view" regner Apollo med er for å skille det fra de som har havutsikt.

Klager tok ikke i kontakt med Apollo og informerte om at de mente de hadde fått feil rom/utsikt, men reiseledere ble kontaktet av hotellet da klager ikke ville betale for bytte av rom. Det er ellers ukjent for Apollos reiseledere at det foregår byggearbeider ved hotellet. Ingen andre av Apollos gjester har gitt noen tilbakemelding om byggearbeider sommer 2017. Apollo har hatt mer enn 720 gjester på hotellet denne sommeren. Det kan være mulig at privatpersoner har foretatt ulike typer arbeid i området, men dette er noe som ligger utenfor Apollos og hotellets kontroll.

Apollo kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerkar

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.

Pakkereisenemnda konstaterer at det ikke er overensstemmelse i saksfremstillingen mellom klager og arrangør.

Klageren hevder at det var sjenerende byggestøy da hun og søsteren ankom det hotellrommet de hadde fått tildelt ved innsjekking. Av den grunn gikk de tilbake til resepsjonen og fikk et annet rom. Av billetten fremgår det at klageren opprinnelig ikke hadde bestilt balkong med havutsikt. Så vidt nemnda kan forstå fikk hun et rom med havutsikt da hun byttet rom. Hun ble avkrevd 140 euro for oppgraderingen ved avreise.

Arrangøren hevder på sin side at det ikke var noen byggestøy, og hvis det mot formodning skulle ha vært det, måtte denne ha kommet utenfra og ikke fra bygningsarbeider i hotellet. Slik støy hefter, etter arrangørens syn, ikke arrangøren for.

Slik saken er opplyst legger nemnda til grunn at det var byggestøy som opplevdes som sjenerende da klageren ankom rommet. For nemnda er det uten interesse hvor støyen kom fra. For de fleste reisende innebærer det en mangel å bo støyutsatt, og det er gjestens opplevelse som normalt er utslagsgivende i en slik vurdering. Nemnda har anbefalt prisavslag i flere tidligere behandlede saker hvor støykilden har ligget utenfor hotellet.

Nemnda legger til grunn at det neppe fremgikk klart at det rommet klageren og hennes søster fikk bytte til innebar at det måtte betales for oppgradering. Slik nemnda leser dokumentene ble dette først klart for klageren da hun sjekket ut for å reise hjem.

Arrangøren har gjort et poeng av at saken ikke ble tatt opp på stedet med de stedlige representantene. Etter nemndas syn er dette ikke et relevant argument i denne sammenheng. Klageren forholdt seg slik det blir gitt anvisning på, nemlig å kontakte hotellet først. Da denne kontakten tilsynelatende løste problemet var det ingen grunn til å bruke mer av ferien til dialog med guidene på stedet.

Etter en samlet vurdering anbefaler nemnda at klageren får refundert det hun betalte for å bytte rom, nemlig 140 euro.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det klageren får refundert 140 euro.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Tine Lervik Jensen (Solia AS)