

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dårlig hotellstandard og beliggenhet i forhold til strand.

Dato

18.10.2018

Saksnummer

2018-02100

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med balkong eller terrasse på Hotel Gran Ventana Beach Resort, Puerto Plata/Den dominikanske republikk i perioden 29.01.2018 - 13.02.2018. Totalpris kr. 27.536.

Klager var ikke fornøyd med:

- Annet
- Hotellstandarden generelt
- Hotell
- Beliggenhet

Klager hadde planlagt å bestille et enkelt hotell og heller foreta aktiviteter osv. utenfor hotellet. Men da han ringte Apollo, ble han frarådet dette og anbefalt Grand Ventana som skulle være meget bra med hensyn til standard, rett på strand, trimrom og fint bassengområde.

Hotellet lå fint til ved stranden og hadde et stort bassengområde, men rommet de fikk tildelt lå i en krok med en leiredam utenfor. Rommet var fuktig og det var mugg overalt. Klager ga beskjed om dette og neste dag fikk de tildelt et annet rom i etasjen over. Dette rommet var også fuktig, slitt med rust på ståldeler og mugglukt. Klager klaget og de skulle se hva de kunne gjøre. Sånn gikk to dager.

Trimrommet var nedslitt, skittent og kun et par av apparatene virket. Klager ga beskjed til reiselederne om at de ønsket å flytte fra Grand Ventana da hotellet ikke tilsvarte beskrivelsen. De ville flytte til det rimelige hotellet de først hadde tenkt til å bestille da det ikke var verdt å betale nesten kr. 28.000 istedenfor kr. 14.000 som de opprinnelig hadde planlagt, alternativt et annet hotell med standard og beliggenhet som lovet.

Etter å ha brukt halve dagen på kontakt med reiseleder, fikk de neste dag tilbud om å flytte til VH Atmosphere, men de måtte bestemme seg i løpet av kort tid. For å komme vekk fra fukt og fordi det var umulig å benytte trimrommet, takket klager ja til tilbudet da de ikke risikerte å måtte bli værende på Grand Ventana resten av ferien.

VH Atmosphere som de flyttet til hadde et lite basseng og lå langt unna stranden. Det tok 10 - 15 minutter å gå til stranden. Hotellet tilsvarte ikke lovet standard. Nok en dag gikk og klager fikk beskjed om at de kunne flytte til det rimelige hotellet, men at mellomlegget ikke ville bli refundert. Eller de kunne få rom på et hotell på stranden, med bra standard, trimrom og bassengområde mot betaling av mellomlegg. Klager ble værende på VH Atmosphere.

Klager krever å få refundert kr. 14.000, samt refusjon for de de første dagene av ferien som ble ødelagt med kontakt med Apollo og flytting.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ønsket ikke å bli boende på hotellet Gran Ventana Beach Resort grunnet standard på rommet og hotellets trimrom. Apollos reiseledere kontaktet hotellet og klager fikk bytte til et annet rom.

Reiselederne undersøkte også muligheten for å bytte til et annet hotell. Klager ønsket helst å flytte til hotell Porto Plata Village som er lavere klassifisert enn det hotellet som ble bestilt. Reiselederen opplyste at et eventuelt hotellbytte ville bli mot et mellomlegg, og at det kunne ta noe tid å få svar på om det var ledig kapasitet. Reiseleder opplyste også om at dette hotellet ikke hadde trimrom.

I mellomtiden sjekket reiselederne om det var ledig kapasitet på hotell HV Atmosphere som lå nært Gran Ventana med trimrom og renoverte rom og med den samme standarden som Gran Ventana, men lå noe lenger fra stranden. Hotellet hadde ledig rom og klager fikk bytte til dette hotellet uten ekstra kostnad. Klager fikk se rommet og området før de bekreftet endringen og valgte deretter å bytte hotell.

Etter flyttingen ønsket klager fortsatt at reiselederne skulle fortsette å undersøke om det var mulig å flytte til andre hotell og få refundert mellomlegget mellom det bestilte hotellet og et hotell av en lavere kategori.

Når det gjelder trimrom oppgir Apollo at dette er lite rom med et begrenset utvalg apparater og vekter.

Apollo er av den oppfatning at klager fikk hjelp på reisemålet, og ble flyttet til et hotell med trimrom og bedre standard på rom.

På reisemålet ble det tilbudt en kompensasjon på kr. 342. Videre ble det kompensert med kr. 2.000 da VH Atmosphere lå lenger fra stranden enn det opprinnelig bestilte hotellet. Apollo kan ikke se at det var grunnlag for å flytte klager til et hotell av høyere standard uten ekstra kostnad.

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.

Nemnda legger til grunn at klageren valgte hotell på bakgrunn av opplysninger fra arrangøren. Han hadde opprinnelig valgt et rimelig alternativ, men ble frarådet dette og anbefalt et hotell som var ca 100% dyrere enn det han opprinnelig hadde funnet.

Da han kom ned viste det seg at hotellet langt fra var som beskrevet. Det vises til hans beskrivelse som ikke er imøtegått av arrangøren. Da han uttrykte ønske om å flytte til det hotellet han opprinnelig ønsket fikk han opplyst at han i så fall ikke kunne regne med å få tilbake mellomlegget. Han ble tilbudt dyrere hoteller hvor han eventuelt måtte ha betalt flere hundre USD i mellomlegg. Han ble også tilbudt et hotell som skulle tilsvare det første i standard. Hotellet hadde imidlertid en helt annen beliggenhet. Det lå såpass langt fra stranden at det var satt opp shuttlebus, og bassengområdet var mye mindre enn på det hotellet som ble anbefalt av arrangøren.

Nemnda legger til grunn at når en reisearrangør fraråder kunden å bestille rom på det hotellet han selv forslår og deretter foreslår et ca 100% dyrere alternativ, bør reisekonsulenten være sikker på at hennes informasjon om hotellet er korrekt. Det var informasjonen ikke i dette tilfellet. Klageren må bruke flere dager av ferien og bytte rom en gang før han fikk tilbudt et alternativt hotell av samme standard, men med en beliggenhet og et bassengområde som var svært forskjellig fra det han flyttet fra.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall. En samlet nemnd finner at leveransen var mangelfull. Spørsmålet er hvilket prisavslag dette bør føre til. Når både ulempene, tidsbruk og hotellets beliggenhet og bassengområde tas i betraktning, anbefaler nemndas flertall, lederen og forbrukerrepresentantene etter en samlet vurdering at klageren gis et prisavslag på 40% av reisens pris, avrundet til kr. 11.000. Det som eventuelt allerede er utbetalt går til fradrag.

Nemndas mindretall, bransjerepresentantene, finner at den kompensasjonen som er utbetalt fra arrangøren er tilstrekkelig.

Nemnda har merket seg at saksbehandlingen har tatt svært lang tid.

Vedtak blir truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 40% av reisens pris, avrundet til kr. 11.000. Det som eventuelt allerede er utbetalt går til fradrag.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Ingvild Bjørnstad (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)