

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet leilighetens beliggenhet.
Klager ble forstyrret av støy fra resepsjonen.

Dato

20.03.2017

Saksnummer

2016-00145

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for 2 personer med innkvartering i en 1-romsleilighet med markterrasse på Villa Dzamonja, Brac, Kroatia i perioden 21.05.2016 – 28.05.2016. Totalpris kr 9.346.

Klager anfører at det var ekstremt lytt fra deres hotellrom. Hver dag ble de vekket senest kl. 07.00 av prating fra resepsjonen og dører til resepsjonen som smalt igjen og trekk derfra som også smalt i klagers dør. Klager følte det som om de lå i resepsjonen. I tillegg til at de sov dårlig, torde de heller ikke «utfolde seg» på hotellrommet fordi alle i resepsjonen ville ha hørt alt de gjorde. Ikke noe kjekt for et fortsatt forelsket kjærestepar. Klager mener de må ha fått det verste rommet på hotellet.

Klager anfører det må være kjent for Apollo at dette rommet ikke levde opp til det gjestene forventer. Det var ingen kostnad for markbalkong, men det ble fremstilt som et valg på Apollos nettsider og klager syntes det hørtes fint ut. De ville aldri ha valgt dette rommet dersom de hadde vært klar over beliggenheten. Da ville de heller betalt noen hundre kroner ekstra for balkong med havutsikt.

Klager ble kjent med to andre gjester på hotellet. De ble invitert inn på rommet for å høre hvor ille det var. Disse gjestene hadde bestilt rom senere enn klager, kun noen få dager før avreise og fikk en helt annen standard på rommet mot å betale kr. 60.

Klager viser til at andre har publisert klager på det samme rommet TripAdvisor.

Klager har også anført at det var mugglukt i leiligheten og at de merket denne bedre og bedre utover i uken. Mugglukten var veldig ubehagelig og kanskje helseskadelig. Kjøkkenviften virket slik at luften gikk inn i skapet og ut igjen i rommet.

Klager krever et prisavslag på minst kr. 3.000.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Apollo anfører at Villa Dzamonja er et mellomklassehotell på øya Brac i Kroatia, der Apollo sommeren 2016 har hatt mer enn 1.200 gjester. Hotellet er svært populært blant Apollos gjester, som gir det en score på 8 av 10 mulige poeng. Det er svært få klager på hotellet, og ingen som påpeker de samme forhold som klager.

Det er ikke uvanlig at det er lytt på hotellene i sydligere strøk. Byggkonstruksjon, isolasjon o.l. er ikke av samme standard som vi er vant med i Norge. Apollo har hatt mange gjester som har bodd i samme rom, og ingen andre har påpekt dette for oss.

Klager har vært i kontakt med Apollos personale. Dessverre var det ikke mulig å flytte til et annet rom i hotellet, da dette var helt fullt. Hotellet hadde kun en leilighet av denne typen og det var den klager hadde fått tildelt. Klager fikk tilbud om å flytte til et annet hotell mot et tillegg på kr. 4.820 som de valgte å takke nei til da de mente det ble for dyrt.

Apollo er av den oppfatning at det ikke er grunnlag for kompensasjon i denne saken.

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. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet.

Klagen gjelder først og fremst rommets beliggenhet, inntil hotellets resepsjon. Det er i klagen til nemnda også nevnt mugglukt, men så vidt nemnda kan se er dette ikke tatt opp med arrangørens representant på stedet, slik at denne ikke er gitt noen mulighet til eventuelt å forsøke å finne ut av dette problemet.

Nemnda er enig med arrangøren i at byggemetodene i sydlige land er mye enklere enn i Nord-Europa og at det følgelig vanligvis er mye mer lytt mellom rommene og etasjene enn det vi er vant med. I dette tilfellet virker det imidlertid som om klageren har vært

svært uheldig, i og med at han har bodd på et rom som ligger tett inntil resepsjonen. Dette er et av arealene i et hotell som har mye trafikk, stort sett døgnet rundt. Nemnda har derfor forståelse for at det har vært vanskelig å få uavbrutt søvn i et rom med en slik beliggenhet.

Hvilket rom i et hotell som blir tildelt de forskjellige gjestene er stort sett opp til hotellet. I dette tilfellet forstår imidlertid nemnda det slik at klageren, etter anbefaling fra arrangøren, betalte ekstra for akkurat dette rommet fordi det hadde en markterrasse. Nemnda finner å måtte legge til grunn at når det dreier seg om det eneste rommet i hotellet med markterrasse må arrangøren også ha vært klar over beliggenheten inntil resepsjonen. Klageren har opplyst at det er flere som har klaget over beliggenhet på Tripadvisor. Arrangøren har på sin side ikke registrert noen klager fra andre reisende.

Klageren ble tilbudt å bytte hotell, men da til en så høy kostnad at det ikke ble aktuelt.

Etter nemndas syn burde arrangøren ha opplyst om at rommet lå utsatt til for støy fra resepsjonen. Nemnda finner at støyen i dette tilfelle overstiger det man vanligvis må finne seg i på grunn av andre ferierende gjester, enklere isolering og trafikkstøy.

Det som ble levert lider etter dette av en mangel som bør føre til et prisavslag. Nemnda anbefaler at det blir gitt et avslag på 20% av reisens pris, avrundet til kr. 2.000.

Vedtak

Pakkreisenemnda anbefaler at det blir gitt et prisavslag på 20% av reisens pris, avrundet til kr. 2.000.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Hanne Åsell (TUI Norge AS)