

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet mangler ved reisen.

Dato

15.08.2017

Saksnummer

2017-00993

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for tre personer til Hotel Paradiso, Bulgaria med innkvartering i dobbeltrom (familierom) med havutsikt i perioden 27.06.16 - 05.07.16. Totalpris kr. 14.634.

Klager ankom Burgas flyplass 28.06.2016 kl. 20:20. De måtte vente to timer på flyplassen før de tok en taxi til hotellet.

Klager anfører at det foreligger en rekke mangler ved bostedet i forhold til det Apollo reklamerte med på sine nettsider og at bilder som fremgikk på nettsidene da klager bestilte reisen, ble fjernet i løpet av klagers opphold i Bulgaria. Innkvarteringen var bestilt med havutsikt, noe klager hevder at hotellrommet ikke hadde. Klager var ikke fornøyd med hotellstandarden og påpeker manglende rengjøring, insekter på rommet og trafikkstøy. Det var også støy fra fugler som var sjenerende og påvirket reisefølgets nattesøvn. Klager hevder også at maten i hotellets frokostrestaurant var av meget dårlig kvalitet. Klager var ikke tilfreds med reiselederservicen.

Videre hevder klager at hotellets bassengområde ikke var tilstrekkelig rengjort under oppholdet, og at det var større avstand til stranden enn opplyst på arrangørens hjemmesider. Klager krevde kostnadsfri oppgradering til annet hotell.

Klager krever prisavslag for tort og svie.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Apollo henviser til sak 2016-00142 og 2016-00156 som omhandler samme klagepunkter. Alle tre klagere bodde på hotellet samtidig, og forholdene som tas opp er de samme. Apollo henviser derfor til vedtak i de to nevnte saker.

Det er beklagelig at klagers navn har blitt henvist til i reiselederrapport i forbindelse med de to andre sakene. Imidlertid er det her kun snakk om fornavn samt et bestillingsnummer som kun er kjent for den reisende selv og Apollo. Det vil ikke være mulig å finne navn på reisende, adresse eller annet på bakgrunn av dette bestillingsnummeret. På bakgrunn av at de involverte i alle tre klager har samme bosted i Norge, har reist til samme reisemål, bodd på samme hotell og har mer eller mindre like klager, har det ikke vært unaturlig for Apollo å anta at klagerne kjente hverandre. Dette førte også til en sammenblanding i rapporten som ble laget på reisemålet.

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 det omstridte bassengområde. Videre anfører arrangøren at deres representanter ikke fikk inntrykk av at det var noe galt med maten på stedet under befaringen.

Klager ønsket kostnadsfri oppgradering til et 4 stjerners hotell. Men alt var fullbooket og en oppgradering måtte ha skjedd mot en tilleggskostnad dersom noe hadde vært ledig.

Apollo har ikke fått andre tilbakemeldinger på lang ventetid ved ankomst og reiselederne stiller seg uforstående til klagers påstand om at de ventet to timer på flyplassen ved ankomst.

Apollo anfører at det ikke er grunnlag for prisavslag.

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. 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 at man måtte vente to timer på flyplassen på transport til hotellet og at man deretter tok drosje. Dette er ikke et problem som er tatt opp av andre reisende, og i følge de stedlige representantene er de ukjent med at det skal ha vært uakseptabelt lang ventetid på transport til hotellet. Saken burde etter nemndas syn ha vært tatt opp på reisemålet. Taxiregningen ville da etter all sannsynlighet ha blitt refundert. Det er heller ikke lagt frem noen taxiregning i forbindelse med klagesaken, og påståtte utgifter må dokumenteres hvis de skal refunderes.

Denne saken har mange likhetstrekk med to saker som nemnda har behandlet tidligere. I herværende sak var en stedlig representant på rommet til klageren. Hun har opplyst at rommet hadde havutsikt, dog lå det ikke i front mot havet, men noe på siden. Disse rommene selges som rom med havutsikt. Klageren fikk imidlertid i følge innklagede tilbud fra hotellet om å få refundert tillegget for havutsikt, men var ikke interessert i det, kun i å bytte til et fire-stjerners hotell. Det var det etter den stedlige representants syn ikke grunnlag for fordi rommet var slik som bestilt. For øvrig var hotellene fullbooket.

Nemnda har gjennomgått sakens dokumenter. Det vedlagte bildet fra balkongen viser etter nemndas syn havutsikt. Selv har klager opplyst at utsikten er til stranden, og at havet ses 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. Standarden må påregnes å være enklere enn det man er vant til i Norden. Innsekter er vanlig i Syden. Det er derfor tatt forbehold i arrangørens vilkår om at det kan forekomme insekter på rommet. Hvis man sier i fra i resepsjonen vil det bli sprayet mot disse.

Det er klaget over måkeskrik om natten, og det anføres at måkene har bygget reir i ventilasjonskanalen. Nemnda har ikke forutsetninger for å vurdere om dette er tilfelle, men det er ikke nevnt i reiselederrapporten så nemnda antar at det ikke ble tatt opp på reisemålet. Hadde det vært gjort, ville hotellet hatt en mulighet til å fjerne reiret.

Det er fremlagt 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 frokostserveringen.

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.

Vedtak

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

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Ellen Pytte (TUI Norge AS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Cecilie Asak Oftedahl (Forbrukerrådet)