

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Bulgaria, Sunny Beach, hotel Chaika Beach, 1. - 8. August 2009. Krav om prisavslag grunnet rom på baksiden av hotellet, diverse mangler med rommet samt mangelfull oppfølging fra Apollo.

Dato

15.06.2010

Saksnummer

10/10

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 14.966

Saken gjelder:

Reise til Bulgaria, Sunny Beach, hotel Chaika Beach, 1. - 8. August 2009.

Krav om prisavslag grunnet rom på baksiden av hotellet, diverse mangler med rommet samt mangelfull oppfølging fra Apollo.

Klager har i det vesentlige anført:

Ved bestilling av reisen ønsket klagerne utsikt mot bassengområdet eller sjø.

Reisebyrået la det inn som et ønske. Slik klagerne så det skulle det ikke by på problemer å få den utsikten, da med tanke på markedsføringen av hotellet på internett. Det viste 13 bilder der ett av dem var rommet og resten av bildene var hotellet der alle balkonger vendte ut mot bassengområdet eller havet.

Klagerne ble tildelt en leilighet mot en parkeringsplass og bakgården til strandpromenadens restauranter og butikker. En plass som om natten ble brukt som urinal av feststemte kvinner og menn. Kjøleskapet var en ribbet minibar.

Den var uegnet som kjøleskap.

Balkongdøren var vanskelig å låse, noe som gjorde klagerne utrygge.

Hygienen i frokostsalen var så elendig at klagerne valgte ikke å benytte seg av denne.

Den 3. august ble klagers kone syk og måtte oppsøke lege.

Etter tilbakekomsten til leiligheten gikk balkongdøren i vranglås.

En av hotellets ansatt kom får å se på døren, og i forsøket på å få døren opp knuste glasset.

Klagerne kontaktet Apollo. Etter mye frem og tilbake og 10 timers venting,

Fikk klagerne beskjed om at de skulle få et nytt rom til skaden på døren i leiligheten var reparerte.

Rommet klagerne fikk tildelt var ikke rengjort. Skittent bad, skittent gulv og urene sengeklær.

Det var vannlekkasje, vannet fløt på gulvet. Liten eller ingen ventilasjon. Rommet lå under bakkenivå. Døren ut til balkongen gikk ikke an å låse.

Klagerne måtte bo i dette rommet denne natten. Forholdene i rommet gjorde at klagers kone ble dårligere.

Onsdag 5. august fikk klagerne flytte tilbake til den opprinnelige leiligheten.

Balkongdøren gikk atter i vranglås. Klagerne torde ikke røre eller lirke på døren. Dette ble en stor belastning for klagerne. Klagers kone hadde stort behov for luft.

Torsdag 6. august forverret problemene seg for klagers kone.

Hun måtte på sykehus. Alt stået med opphold i et helsefarlig rom og stået med flytting frem og tilbake hadde forverret hennes medisinske situasjon.

Klagers kone fikk diagnosen dobbeltsidig lungebetennelse.

Den 7. august fikk klagers kone klarsignal til å forlate sykehuset.

Klager ringte Apollo, som kunne fortelle at klagerens leilighet, som de hadde betalt for til lørdag 8. august var bortleid til andre, og at det eneste rommet som var ledig var rommet som lå langt under standarden klagerne hadde betalt for.

Klagerne protesterte mot dette. Det eneste svaret de fikk fra Apollo sin vert, var at da måtte de kjøpe seg opp. Klagerne hadde ikke noen annen mulighet enn å være natten over på dette «reserverommet». Det ble en svært plagsom natt.

Ferien ble ødelagt. Apollo har gitt et prisavslag på kr 7.500.

Klager mener at dette er for lite.

Apollo har i det vesentlige anført:

Det er i bestillingen lagt inn et ønske om utsikt. Dette er dog et ønske og ingen garanti, noe som også står på billetten. Apollo har imidlertid forståelse for at aktivitetene utenfor klagerens leilighet ikke var spesielt hyggelige.

Apollo tar også til etterretning at klagerne mener at hygienen i restauranten ikke er bra.

Det er svært beklagelig at vanskelighetene klagerne hadde med balkongdøren skulle føre med seg flere andre problemer. Saken burde ha blitt håndtert på en bedre måte både fra hotellet og fra Apollos reiseledere.

Apollo har tilbudt en kompensasjon på 7.500 for de problemer klagerne fikk i løpet av ferien.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs 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 vesentlige ulemper for de reisende, jf pakkereiseloven § 6-2.

De fleste hotell vil ha rom mot mer enn en side av hotellet. Med mindre det er avtalt en spesiell utsikt eller beliggenhet på rom/leilighet, må man være forberedt på å kunne bli plassert hvor som helst på hotellet. Mange turarrangører mottar ønskemål om beliggenhet m.v. Ønsker vil bli søkt etterkommet, men garanteres ikke innfridd. Det er således ingen mangel ved reisen om ønskemål ikke blir innfridd.

Klagerne hadde fremsatt ønske om leilighet i tredje etasje med balkong og utsikt til bassenget. Nemnda kan ikke se at klagerne hadde spesiell grunn til å forvente at ønsket ville bli innfridd, selv om alle bilder som var lagt ut på nettet viste bilder av leiligheter mot bassenget.

Nemnda legger etter dette til grunn at det ikke var noen mangel at klagerne fikk leilighet som vende mot baksiden av hotellet.

Den tildelte leilighet var mangelfull. Nemnda viser her til klagers beskrivelse som Apollo ikke har hatt innvendinger til. Manglene ble søkt avhjulpet på en utilfredsstillende måte, og oppfølgingen fra Apollos representanter var mangelfull.

Klagerne har rett til et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2.

Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke å anbefale prisavslag ut over det Apollo har tilbudt. Dersom beløpet ikke er utbetalt, bør dette gjøres.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Mari Lauritzen, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Mari Lauritzen, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia AS, Anne Edvardsen, Ving Norge AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.