

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet byggearbeider ved hotellet.

Dato

21.04.2017

Saksnummer

2017-00161

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for 4 personer med innkvartering i 2 dobbeltrom med balkong og all inclusive på Viva Wyndham Tangerine, Perto Plata, Den Dominikanske Republikk i perioden 18.12.2016 - 01.01.2017. Totalpris kr. 78.892.

Ved ankomst så klager at heis ikke var montert og de fikk byttet rom fra 3. til 2. etasje da de hadde med en eldre person med gangbesvær.

Dagen etter oppdaget klager at de var innlosjert på en byggeplass. Det var arbeidere over alt og byggestøy fra tidlig til sene kvelden. Tidvis ikke vann i kranen, i dusjen, og i toalettet. Internet var ikke ferdig monter, noe som var viktig for klager som driver et firma og må jobbe selv om hun er på tur. TV fungerte ikke, noe som var viktig for den eldre som måtte benytte rommet for hvile i løpet av dagen. Rommene var ikke ferdig dekorert, kun seng og 1 stol. Mattilsynet var ikke ferdige med sine inspeksjoner da klager ankom. Grunnet sterk lim-lukt på rommet måtte de alle overnatte på samme rom 1. natt. De andre nettene lå de med åpen balkongdør.

Allerede morgenen etter ankomst ga de beskjed til Apollo sin representant om at de ønsket å flytte til Blue Bay da de kjente til dette hotellet. Klager ønsket å flytte med en gang og eventuelt betale mellomlegg. Det gikk ikke da det ikke var ledige rom på hele øya. Klager gikk inn på booking.com og sjekket Bluebay. De hadde ledige rom og klager vurderte å bestille, men det ble for dyrt å bestille 2 dobbeltrom så tett opptil ankomst.

Etter noen dager fikk klager beskjed at de kunne flytte til Sunscape hotel, noe de takket ja til da forholdene ikke var blitt bedre, heller verre. Arbeiderne jobbet på spreng for å bli ferdige. Dersom klager hadde ønsket å bo på så stort hotell som Sunscape, hadde de bestilt dette i utgangspunktet.

Klager mener Apollo var klar over at hotellet ikke var klart før klagers avreise fra Norge. Klager fikk ikke anledning til å endre eller avbestille reisen.

Klager krever et prisavslag på 50% av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Hotel Viva Wyndham Tangerine har vært under oppussing sommer/høst 2016. Apollo har vært i kontinuerlig kontakt med hotellet for å få bekreftet hvordan arbeidet gikk, og dato for åpning. Det ble så sent som 9. desember 2016 bekreftet fra hotellet at det ville åpne 18. desember 2016.

Dessverre viste det seg at ikke alt var klart til ankomst 18. desember, noe som er svært beklagelig. Med de forsikringer Apollo hadde fått var de i god tro at forholdene lå til rette for at de kunne benytte hotellet fra denne dato.

Apollo er enig med klager i at forholdene ikke var tilfredsstillende, selv om det etter deres personales oppfatning, ikke var forhold av en slik karakter at det ikke var mulig å bo der.

Klager ble flyttet til Sunscape Puerto Plata Dominican Republic 23.12.2016. Apollo anfører at det av hotellbeskrivelsen fremgår at Sunscape har en høyere klassifisering enn Viva Wyndham Tangerine.

Apollo har refundert kr. 7.000 som tilsvarer 25% av kostnaden for de dagene klager bodde på hotellet.

Det vises for øvrig til korrespondanse 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.

Partene i saken er enige om at klagerne ikke fikk det de var forespeilet, nemlig en hyggelig juleferie på et nyrenovert hotell. Hotellet var etter de vedlagte bildene å dømme en byggeplass da gjestene ankom. De bodde i slike omgivelser i fire dager, før

de fikk flyttet til et annet, og mye større hotell enn det de i utgangspunktet hadde bestilt. Spørsmålet i saken hvilket prisavslag manglene skal føre til.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klagerne gis et prisavslag på 50% av reisens pris. Prisen er oppgitt til kr. 73.872. Klagerne måtte flytte tre ganger i løpet av fire dager, først fra et rom i 3. etasje fordi heisen ikke fungerte og deretter fra det uferdige hotellet og til et annet hotell som var mye større enn det hotellet de opprinnelig hadde bestilt på. I de dagene de bodde på det uferdige hotellet var det store utfordringer med pågående arbeid, limlukt, etc. etc., noe som førte til at alle sammen en natt måtte overnatte i samme rom. Slike endringer og skuffelser gir etter nemndas syn lite feriefølelse, slik at ferien sett i dette lys delvis ble forfeilet.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får refundert 50% av reisens pris, avrundet til kr. 37.000.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Vigdis Fiske (AmiSol Travel AS)

Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)