

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandard, halvpensjon og støy fra andre gjester.

Dato

20.06.2019

Saksnummer

2019-02075

Tjenesteytere

STS Alpereiser

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom inkludert halvpensjon på Grand Hotel Duchi d`Aosta, Sestriere, Italia i perioden 16.02.2019 - 23.02.2019. Totalpris kr. 32.060.

Klagers forventninger til ferien ble ødelagt grunnet dårlig hotellstandard, elendig mat og dårlig service i restauranten.

Det var ca. 200 ungdommer på hotellet, noe som medførte støy. Det lå matrester rundt om i ganger og i heiser. Det var ingen steder klager kunne sitte der det var rolig, selv ikke på klagers rom da det hadde tynn dør med flere cm åpning mot dørstokken rett inn til naborommet. Hotellet satte opp oppslag om ro og orden, uten at dette ga noen forbedring.

Dag 2 informerte klager guidene om at de ønsket å bytte hotell.

Klager krever refusjon av kr. 2.500 per person, totalt kr. 5.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kontaktet deres reiseleder på plass og informerte om at de ønsket å bytte hotell, men dessverre var det fullbooket i byen grunnet høysesong.

Etter hjemkomst kontaktet klager STS via e-post og klaget på innkvarteringen, maten og at det var mye støy fra en ungdomsgruppe som reiste med en annen arrangør. STS Alpereiser kan ikke se at de kan holdes ansvarlig for støy fra andre gjester på hotellet.

STS Alperreiser har tilbudt klager kr. 1.000 per person fordi hotellet ikke svarte til forventningene. Klager har takket nei til tilbudet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra STS Alperreiser.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter avtalen, jfr. § 25.

Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold, dvs. i kataloger, brosjyrer, nettsider, annonser i media, med mer.

Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for – ansatte, underleverandører av tjenester som omfattes av avtalen – og særlig feil og forsømmelser begått av stedlige representanter på reisemålet.

Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis §§ 27, 28, 31 og 32.

Det er klaget over en rekke forhold, slik det fremgår av klagen. Sammenfatningsvis er det klaget over at hotellet hadde svært dårlig orden og renhold, blant annet i spisesalen, enkelte ganger tomme matfat, mat og søl ganger og heiser, mye støy og at det var tynne dører mellom rommene.

Det er ikke vedlagt noen informasjon om hotellet. Et søk på nettet viser at hotellet er et eldre 3-stjerners hotell med 190 rom og at attraksjonen er nærhet til en rekke skiløyper. På Tripadvisor får hotellet til dels dårlig omtale. Det beskrives barn som ikke er under oppsyn av foreldre, gamle og slitte rom og kaotiske tilstander ved den første matserveringen fordi barnefamiliene ofte velger å spise relativt tidlig.

Problemgjester er i utgangspunktet ikke arrangørens ansvar. Så vidt nemnda kan forstå forsøkte hotellet, muligens med lite hell, å få en del av gjestene til å dempe seg.

Hvis arrangøren hadde forespeilet noe annet burde klageren ha vedlagt hotellprospektet, som er en del av avtalen. Det er den som påberoper en mangel som har bevisbyrden for at forholdene ikke var i henhold til avtalen.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og de to bransjerepresentantene, finner slik saken ligger an at det som ble levert ikke led av mangler som kan føre til prisavslag. Nemnda har merket seg at det er tilbudt en kompensasjon på kr. 1.000 per person.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentantene, mener at skitt og rot på hotellet og mye støy under oppholdet innebærer en mangel ved pakkereisen som bør medføre et prisavslag, uavhengig av om arrangøren eller hotellet er å bebreide. Etter mindretallets oppfatning vil et passende prisavslag i dette tilfellet være 20 % av reisens pris.

Vedtak blir truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det gis prisavslag i dette tilfellet.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)