

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet uferdig hotell.

Dato

21.04.2017

Saksnummer

2017-00166

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for 2 voksne og 2 barn med innkvartering i et dobbeltrom på Viva Wyndham Tangerine, Puerto Plata, Den Dominikanske Republikk, i perioden 18.12.2016 - 02.01.2017. Totalpris kr. 73.872.

Rommet klager fikk tildelt var enkelt. Det luktet maling og klager fikk hodepine. Døra til toalettet kunne ikke lukkes, det var ikke internett i lobbyen. Vannet i springen var gult og til tider manglet det vann. Begge barna fikk magesyke. Det var arbeidere over hele hotellet, støy fra drilling og boring.

Klager følte seg lurt av Apollo siden de måtte være klar over at hotellet ikke ble klart før klagers ankomst. Klager snakket med andre gjester på flyet som hadde fulgt med på Facebook og forstått at hotellet ikke ville være klart selv om Apollo hadde lovet at det skulle bli ferdig til den 18.12.2016. Disse kundene hadde fått byttet hotell før avreise.

Klager ønsket å bytte hotell dagen etter ankomst, men det var fullt overalt. Først etter 4 dager fikk de tilbud om å flytte til et annet hotell.

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 09.12.2016 bekreftet fra hotellet at det ville åpne 18.12.2016. Dessverre viste det seg at ikke alt var klart til ankomst 18.12.2016.

Med de forsikringer Apollo hadde fått, var de i god tro at forholdene lå til rette for at de kunne benytte hotellet 18.12.2016 . Apollo er enig med klager i at forholdene ikke var tilfredsstillende, selv om det etter Apollos personales oppfatning ikke var forhold av en slik karakter at det ikke var mulig å bo der. I reiselederrapporten fremgår det at klagene gjaldt manglende minibar luftkondisjonering som ikke fungerte, men som ble ordnet neste dag, lukt på rommet, ikke tilgjengelig tennisbane og treningsrom.

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

Apollo har refundert 25% av kostnaden for de dagene klager bodde på Hotel Viva Wyndham Tangerine, kr. 8.000.

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.

Partene i saken er enige om at klagerne ikke fikk det de var forespeilet, nemlig værelse på et nyrenovert hotell hvor de kunne feire jule- og nyttårshelgen. Hotellet var, etter vedlagte bilder i en tilsvarende sak å dømme, en byggeplass da gjestene ankom. De bodde i slike omgivelser til 23. desember, da de fikk flytte til et annet og mye større hotell enn det de i utgangspunktet hadde bestilt.

Spørsmålet i saken hvilket prisavslag manglene skal føre til.

Klageren har anført at rommet luktet maling slik at hun fikk hodepine. Døra til toalettet kunne ikke lukkes, det var ikke internett i lobbyen. Vannet i springen var gult og til tider manglet det vann. Begge barna fikk magesyke. Det var arbeidere over hele hotellet, støy fra drilling og boring.

Klageren følte seg lurt av Apollo siden arrangøren måtte være klar over at hotellet ikke ble klart før gjestenes ankomst. Klageren snakket med andre gjester på flyet som hadde fulgt med på Facebook og forstått at hotellet ikke ville være klart selv om Apollo hadde lovet at det skulle bli ferdig til den 18.desember 2016. Disse kundene hadde fått byttet hotell før avreise.

Apollo anfører på sin side at de var i god tro. De var sikre på at hotellet ville være ferdig renoverert til 18. desember 2016.

Nemnda tar ikke stilling til hva som er riktig i forhold til arrangørens kunnskap. Det er uansett arrangørens ansvar å sørge for at gjestene får kontraktsmessig oppfyllelse. Det fikk ikke gjestene i dette tilfellet.

I løpet av de dagene klagerne bodde på det uferdige hotellet opplevde de store utfordringer med pågående arbeid, malinglukt, etc. etc. Slike endringer og skuffelser gir etter nemndas syn lite feriefølelse, slik at ferien sett i dette lys delvis ble forfeilet. At barna også fikk magebesvær gjorde ikke situasjonen enklere, selv om nemnda ikke kan se at det er noe som kan lastes arrangøren. Nemnda bemerker at det er lite samsvar mellom loggen fra stedet og den opplevelsen både disse og andre gjester har formidlet.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klagerne gis et prisavslag på 50% av reisens pris. Prisen er oppgitt til kr. 73.872.

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)