

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. at renoveringen av hotellet ikke var klar.

Dato

09.03.2020

Saksnummer

2020-00066

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et familierom med balkong eller terrasse og all inclusive på hotell Abora Interclub, San Augustin, Gran Canaria i perioden 02.11.2019 - 09.11.2019. Totalpris 13 976 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Støy
- Hotell

Klager ankom et hotell som ikke var klart for å ta imot gjester etter 6 måneders oppussing. Mye arbeider gjenstod både på rommet og hotellet generelt. Håndverkerne var inn og ut av klagers rom og over alt ellers. Det manglet lys i trappeganger og alle branndørene gangene var koblet fra. Det var mye støy hele uken.

Flere fasiliteter som ikke var tilgjengelig. Det var ingen liten butikk, frisør, spillrom, suvenir butikk.

Klagers krav: 50 % av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ved innsjekking opplevde klager at hotellet ikke var klart for å ta i mot gjester etter sin renovering.

Apollo's personale forsøke å bistå på best mulig måte, og fikk opplyst av hotellet at de forløpende løste eventuelle feil/mangler. Hotellet beklaget lang til ventetid på rom

ved ankomst, at rommet ikke var klart da de fikk dette tildelt og at det fortsatt ble gjennomført noen arbeider på området.

Apollo gjør i den forbindelse oppmerksom på følgende på sine nettsider: <https://www.apollo.no/min-reise/alt-om-reisen/pa-reisemalet/hotellinformasjon#byggearbeider>
«Reparasjoner og byggearbeid

Våre kontrakter blir inngått et år i forveien, og det kan derfor skje at det påbegynnes bygge- og renoveringsarbeider på hotellene i mellomtiden. Hotellene vil prøve å regulere dette slik at gjester i minst mulig grad blir berørt. Reparasjoner eller vedlikehold av f.eks. svømmebasseng skjer med jevne mellomrom. Byggearbeider er vanlig i turistområder, og de reisende må til en viss grad være forberedt på å bli berørt av dette. Graden av støy vil variere med hvilke arbeider som utføres. Arbeidene kan omfatte alle trinn i en byggeprosess som grunnarbeider med pigging i fjell, anleggstrafikk til/fra byggeplassen, oppføring av nybygg samt innredning og ferdigstilling. Der vi er kjent med byggestøy, vil vi informere om det under omtale av bostedet eller området på nettsidene våre.»

Apollo har utbetalt en kompensasjon på 4 000 kroner som tilsvarer nærmere 30 % av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres i tråd med avtalen, jfr. pakkereiseloven § 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. Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for. Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis § 27, § 28, § 31 og § 32.

Klager har fremmet krav om prisavslag på 50 % av reisens pris som tilsvarer 6 988 kroner. Klagen er primært begrunnet i at hotellet, som hadde blitt rehabilitert, ikke var ferdigstilt før gjestene ankom hotellet. Det fremkommer av Apollos svar at de hadde fått beskjed om at hotellet var ferdig rehabilitert med mindre forhold gjenstående. Det fremkommer av klagen med vedlagte bilder at det var en rekke gjenstående arbeider igjen på hotellet både i fellesområdet som gang med løse ledninger, åpne branndører med mer, samt også forhold på rommet herunder at toalettet manglet susterneknapp. Det fremgår av klagen at dette også medførte at håndverkere gikk ut og inn, samt at det var mye støy fra arbeider gjennom hele oppholdet. Det var videre en rekke fasiliteter som ikke var tilgjengelig som for eksempel manglet det butikk, frisør og spillrom.

Selv om Apollo har vist til sine reisevilkår om generelle forbehold for byggearbeider på hotellet, fremstår det for nemnda som at dette hotellet ikke var klart for gjester og at

hotelleveransen slik den er beskrevet, er i strid med det som er avtalt mellom partene. Apollo har utbetalt en kompensasjon på 4 000 kroner som tilsvarer nærmere 30 % av reisens pris. Nemnda anbefaler at tjenesteyter utbetaler ytterligere 3 988 kroner slik at prisavslaget settes til 50 % av reisens totalsum.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel)