

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Mangler ved hotellrommet med mer.

Dato

30.07.2015

Saksnummer

135/14P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Mangler ved hotellrommet med mer.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og ektefelle hadde bestilt en reise fra Bergen til Lanzarote og forhåndsreserverte og betalte i den forbindelse for setene 3 E og F på flyet tur/retur. På utreisen fikk de setene 16 E og F og på hjemreisen 17 E og F. Da de klaget til Apollo om dette fikk de til svar at de hadde reservert seter i feil klasse på flyet.

Klager finner det merkelig at de ikke fikk noen tilbakemelding om dette og at det i det hele tatt er mulig å bestille feil seter i henhold til billett.

Da de ankom hotell Los Cocoteros var det ikke vann i varmtvannskranen.

De måtte varme vann for å stelle seg før de gikk ut for å spise. Neste dag var det heller ikke vann i varmtvannskranen og klager ringte da til Apollos representanter på stedet. De kontaktet hotellet og fikk tilbakemelding om dette var normalt da det er flere av hotellets gjester som dusjer på den tiden. Det skulle komme vann i varmtvannskranen etter ca. 20 minutter. Da det ikke skjedde, måtte de varme vann igjen for å stelle seg.

De neste dagene var klager i stadig kontakt med Apollos representanter for å melde fra om at varmtvannskranen fremdeles ikke var ordnet. Den ble forsøkt reparert av hotellets servicefolk, men var i ustand igjen etter 5 minutter. Ved siste reparasjon som foregikk over flere timer og med mye vannsøl på gulvet ble kranen reparert. Klager var uten vann i varmtvannskranen i 4 dager.

Klager krever reisens pris, kr 5.236, refundert og erstatning for tapt ferie med kr 15.000.

Apollo har i det vesentlige anført:

Når det gjelder seteplasseringen om bord, hadde klager, via firmaet Paxport, reservert setene 3 E og F. Disse setene er plassert i SAS Charter Plus (foran i kabinen), en klasse kundene ikke

hadde bestilt og betalt for. Grunnen til dette er at reservasjonen er tilgjengelig hos SAS 24 timer etter at den er gjort hos Apollo. Bestiller man seter før dette, vil det dessverre være mulig å reservere foran i SAS Charter Plus, selv om man ikke har bestilt denne klassen. Dette ble oppdaget da klager og hans kone kom om bord på flyet, og de ble derfor plassert lenger bak. Apollo har refundert tillegget de betalte for å reservere setene med kr 360.

Det er riktig at det var problemer med varmt vann på Los Cocoteros.

Det er et generelt problem at det kan være mangel på varmt vann hvis f.eks. mange dusjer samtidig. Det fremgår av reisemålsrapporten at problemet ble løst og kundene har bekreftet at alt var ok hos dem på ettermiddagen 08.04. Apollo har kompensert for ulempen med manglende varmt vann med kr 1.140.

Apollos oppfatning er at kompensasjonen på kr 1.140 for manglende varmt vann står i forhold til hva kundene har betalt for reisen (total grunnpris kr 4.576), og at det ikke er grunnlag for å heve reisen og refundere reisens pris.

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 er enige om at klageren ikke fikk de flysetene han bestilte.

Grunnen er forklart ovenfor. Etter nemndas vurdering er det noe i veien med bookingssystemet når det mulig å reservere seter man ikke kan få tildelt.

Kundene har imidlertid fått refundert det som ble betalt for å reserve setene, slik at de ikke har hatt utgifter i forbindelse med dette. Uheldig er det like fullt, spesielt fordi den ene klageren angivelig har medisinsk behov for ikke å sitte langt inn i kabinen.

Nemnda legger etter beskrivelsen i klagen til grunn at klageren var uten vann i varmtvannskranen i ca. 4 dager. Problemet var altså ikke at det kom kaldt vann ut av varmtvannskranen på grunn av overbelastning av systemet, men at det ikke kom vann i det hele tatt. Da har man ikke engang muligheten til å dusje i varmt vann utenom de tidspunkter da de fleste dusjer. Klageren var henvist til å varme vann på en annen varmekilde for å få tilgang til varmt vann. Nemnda finner at dette er en vesentlig mangel som må føre til prisavslag. Det ødelegger mye av ferien når man ikke får stelt seg etter å ha vært på stranden og før man skal gå ut å spise.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at avslaget passende bør settes til 50% av reisens pris, avrundet til kr 2.600.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det blir gitt et prisavslag på kr 2.600.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Karianne Haugom, Ving Norge AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.