

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet støy, hotellstandard og liten hjelp fra representanten på reisemålet.

### Dato

16.01.2017

### Saksnummer

2016-00128

### Tjenesteytere

TravelBird

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for 2 personer med innkvartering i et dobbeltrom på Mont Choisy Beach Villas, Mont Choisy, Mauritius, i perioden 06.06.2016 – 18.06.2016.

Klager har notert følgende:

- Mangelfull og feilaktig informasjon
- Elendig kontakt med Travel Birds representant
- Dårlige fasiliteter
- Ikke brukbare solsenger
- Ikke føner
- Ikke strand
- Ikke restaurant
- Gamle rustne terrassemøbler
- Støy fra byggingen på området, bare 10 meter unna
- Transporten tilbake til flyplassen

Klager skriver at de ikke har mottatt en eneste svarmail fra TravelBird, kun et postkort. De har ikke blitt tilbudt et gavekort på kr. 1.000 som TravelBird viser til.

Klager henvendte seg flere ganger til resepsjonisten vedrørende ulike spørsmål, men fikk til dels mangelfull og direkte feil informasjon. De ble blant annet informert om at møtet med TravelBirds representant var avlyst, noe guiden fra Travel Bird hevdet det ikke var.

Klager spurte resepsjonisten om det var en butikk i umiddelbar nærhet hvor de kunne handle mat. De fikk beskjed om at Grand Bay var det nærmeste, noe som ikke medførte riktighet. Klager fant selv matbutikker som ikke var lengre unna enn at det var mulig å gå

til fots. Først tre dager før hjemreisen fant klager selv ut at Mystik Hotel og Mont Choisy Beach Villas hadde felles drift. Dette ble de ikke informert om verken av guiden eller hotellet.

Gjentatte ganger ba de om puter til de skitne og høyst uappetittlige solsengene, uten at dette hjalp. Den dagen klager reiste hjem observerte de at solsengene ble vasket. Solsengene var i hardplast og ikke mulige å ligge på med kun et håndkle.

Travel Birds representant tok ikke telefonen når klager ringte, og hun svarte heller ikke på sms. Hun svarte kun når klager ba resepsjonisten om å ringe. Det medfører riktighet at guiden viste klager sin telefon for å synliggjøre at det ikke var tapte anrop, men klager mener at anrop og sms kunne være slettet. På det første møtet med guiden ba hun klager om å gå til anskaffelse av en app som kalles «Whats Up». Klager hadde hverken interesse av, eller mulighet til å installere en slik app, for å kunne kommunisere med kontaktpersonen under ferieoppholdet. Vanlig telefon og sms bør være tilstrekkelig. Dette er noe alle har.

Klager krever et prisavslag på kr. 5.000 per person, totalt kr. 10.000.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Alle e-poster som klager har sendt, er besvart umiddelbart og klager har blitt tilbudt et gavekort på kr. 1.000. TravelBird mener dette er en passende kompensasjon da klager ikke kunne fremvise dokumentasjon på hvordan hotellet så ut eller noen av de andre klagene.

Hotellet har hårfønere, men kun til utlån. Internett har noe dårlig tilgang, men er gratis.

- Fra Mauritius har TravelBird blitt informert om følgende: Informasjonsmøtet ved ankomst skulle finne sted på ankomstdato 07.06.16 kl. 11:00. Guiden var på dette møtet på hotellet til riktig tid. Klager kom ikke til dette møtet og det var ingen som svarte på rom 7. Guiden dro til Mystik Hotel og la igjen en beskjed til resepsjonisten som gav beskjed om at hun kom tilbake neste dag kl. 14:00 til informasjonsmøtet.

- På onsdag 08.06.16 møtte guiden gjestene på terrassen til bungalowen deres. De sa at alt var bra og at de ikke hadde noen klager. Guiden gav dem informasjon om øya og utfluktene. Klager fortalte guiden at bilen som var tilbudt dem ikke var nødvendig 09.06 - 12.06, men at de ville utsette det til 13.06 - 15.06, selv om de ikke kom til å bruke bilen så mye siden de kjører mye bil hjemme og ville slappe av på Mauritius.

- Det er korrekt at guiden skulle ringe klager tilbake 10.06 etter kl. 14:00 og glemte det, men hun hadde ingen tapte anrop eller meldinger. Guiden møtte klager mandag 13.06 kl. 13:00 ved bassenget og hjalp de med å bestille en utflukt.

Hotellets representant har notert følgende:

Hotellet:

Resepsjonen ved Mont Choisy Beach Villas, som er åpen fra 09:00 til 16:30.

Utenom åpningstidene kan hotellets sikkerhets team hjelpe gjestene og ellers må de kontakte resepsjonen ved Mystik Life Style Hotel, 40 meter unna. Det er et memo utenfor resepsjons-terrassen, hvor dette fremgår.

Hotellet skriver at klager ankom Beach Villas rundt kl. 11:00, og resepsjonen var da i full drift. Klager ble gitt all informasjon om Beach Villas; hvilke fasiliteter de har på området og annen informasjon som klager lurte på.

Restauranter i området anbefales ikke, da Travel Bird fikk en del negative tilbakemeldinger fra tidligere gjester. Det finnes noen butikker i området, men de er ikke i gåavstand. Resepsjon skal anbefale bussen som går til den nærmeste butikken, enten Pointe aux Canonnières eller Trou aux Biches. I tillegg anbefaler de Super U eller La Croisette, da prisene der er mer konkurransedyktige enn lokale matbutikker og de har et større utvalg av produkter. Restauranten og baren ved Mystik har akkurat åpnet. Resepsjonistene skal gi gjestene denne informasjonen.

Det er korrekt at noen av solsengene var skittene da det uheldigvis har regnet masse her de siste 2 ukene. Derfor har det vært vanskelige for hotellets vedlikeholdsteam å planlegge vasking av solsengene.

Hotellet bekrefter at de noen ganger tilkoblingsproblemer for WIFI og de må da restarte routeren. Hvis gjestene sier ifra i resepsjonen, har de en løsning som de benytter seg av, men klager gav ikke beskjed. Hotellet ville brukt denne løsningen for å bedre internett koblingen. De ville ha gitt dem assistansen de trengte for at deres opphold skulle bli så komfortabelt som mulig. Dagen før hjemreisen, gav klager beskjed til resepsjonen at de hadde hatt et fint opphold.

Resepsjonen bekrefter at de ikke har mottatt noen klager fra gjestene.

Det vises for øvrig til brev fra TravelBird.

### **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. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett

forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klagen inneholder en rekke punkter. Etter nemndas syn er det viktigste ankepunktet dårlig kommunikasjon mellom guide og klager, samt mangler ved det produktet som ble levert. I den vedlagte hotellbeskrivelse fremgår det at rommene har hårføner og at det er WIFI tilgang. Når guiden i ettertid opplyser om at internett-tilgang eventuelt kan oppnås ved at hotellet restarter en router, basert på klage fra gjestene, er dette etter nemndas syn ikke holdbart.

Etter det som er beskrevet har klageren fått svært mangelfulle opplysninger både av guiden og i resepsjonen både om hotellfasiliteter, lokale forhold med butikker og restauranter og øvrig informasjon, angivelig fordi gjestene ikke skulle trettes ut med informasjon. Det legges videre til grunn at det ikke fantes noe strandområde i tilknytning til hotellet, noe man blir forledet til å tro, jfr. hotellinformasjonen "føl deg som en konge med din egen strandnære villa".

Nemnda legger videre til grunn at terrassemøblene var rustne, at solsengene på uteområdet var skitne og uten puter og at det i tillegg var byggestøy både fra et naborom og fra en nærliggende byggeplass. Det siste er overhodet ikke kommentert av arrangøren.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at reisen led av mangler, og anbefaler at klageren får et prisavslag på 40% av reisens pris, avrundet til kr. 12.200.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på 40% av reisens pris, avrundet til kr. 12.200.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)