

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris på grunn av feil klassifisering og mangler ved hotellet.

Dato

07.10.2014

Saksnummer

77/14P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris på grunn av feil klassifisering og mangler ved hotellet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans kone hadde bestilt en reise til Tenerife for to uker med 2 roms leilighet med eget kjøkken, 4 stjerners standard og med en beliggenhet på sjøsiden, høyt oppe og stille. De bestilte reisen via Apollos nettsider der hotell Atlantic Holiday Center er presentert med bortimot nye, rene og solrike leiligheter med fullverdige utstyrte kjøkken, 16 års aldersgrense samt stille og rolig nærmiljø.

De la inn sine ønsker i bestillingen hva gjaldt leilighetens beliggenhet.

Klagers kone ringte i tillegg Apollo for å forsikre seg om at dette var på plass på grunn av hennes helsetilstand og fikk til svar at dette ville ordne seg.

Ved ankomst hotellet og etter å ha fått tildelt leiligheten, klaget de umiddelbart til hotellet og Apollo da leiligheten hadde mangler i forhold til det som var bestilt.

De fikk tilbakemelding om at de hadde fått hva de hadde bestilt og at det var vanskelig å bytte rom eller hotell da det var fullt. Soverommet hadde et gammelt og trekkfullt vindu, kjøkkenet hadde ingen komfyr, ingen microovn og det var ikke komplett kjøkkenutstyr. Det var kakerlakker i leiligheten, utslitte sofaer, mugg på badet, uferdige elektriske installasjoner m.m. Leiligheten var generelt svært slitt og ting og møbler modent for utskifting.

Det vises til bilder med nærmere beskrivelse av manglene i hele leiligheten.

I tillegg var de plaget av støy fra nærliggende barer og vareleveranser tidlig om morgenen.

Klager krever hele reisens pris, kr 24.216, og utgiftene til leiebil under oppholdet, kr 3.461, totalt kr 27.677 erstattet.

Apollo har i det vesentlige anført:

Klager bestilte sin reise på internett og valgte en 2 roms leilighet med balkong uten spesiell utsikt. Det er mulig å bestille med havutsikt, men det var ikke gjort i dette tilfellet. Klager hadde lagt inn ønsker i bestillingen, men dette kan ikke garanteres. Apollo viser til informasjon om dette under «Alt om reisen» på nettsidene.

Det er beklagelig at ønskene til klager ikke ble oppfylt, men det skyldtes at det ikke var ledige rom på hotellet og at leilighetene med havutsikt var bestilt av andre gjester.

Apollo tilbakeviser klagers påstand om at hotellet ikke holder 4 soler som er Apollos egen klassifisering av hotellet. Det vises til informasjon på nettsidene om Apollos klassifisering av hotellene. I dette tilfellet er det en totalvurdering av hotellet som ligger til grunn for klassifiseringen. Dette er Apollos egen klassifisering, der man tar utgangspunkt i både standard, fasiliteter og beliggenhet, og den er ikke alltid lik den offisielle på reisemålet. Hotellet ble renoverert i 2011 og Apollos gjester har rangert hotellet med en gjennomsnittscore på 8,2 av 10.

Apollos reiseledere fikk hotellet til å sende en vaktmester til rommet for å utbedre manglene og klager fikk også en varmeovn levert. Det vises til rapporten fra reisemålet der det fremgår hva som ble gjort og kommunisert med klager om i forhold til manglene.

Det har ikke tidligere kommet klager på støy ved dette hotellet. Uansett hvor man bor i turistområdene må man regne med noe støy fra barer o.l. Dette er det også opplyst om i Apollos beskrivelse av hotellet.

Apollo mener klager fikk den type leilighet han hadde bestilt, og at manglene ble forsøkt utbedret.

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.

Klageren har påpekt en rekke feil og mangler. Når det gjelder det faktum at han ikke fikk leilighet med havutsikt, viser nemnda til at dette er noe som man normalt må betale ekstra for. At Apollos representant over telefonen har uttalt at dette nok vil ordne seg, er da egnet til å forundre. Det er videre slik at noen leiligheter i et bygg ligger mindre gunstig til enn andre, uten at man av den grunn har fått et annet produkt enn det man bestilte. Nemnda peker likeledes på at det fremgår av prospektet at hotellet er bygget i 1972, og at det ble renoverert i 2011.

Det er også opplyst at støy fra nærliggende barer kan oppfattes som forstyrrende i noen leiligheter.

Apollo har klassifisert hotellet med 4 soler. Det er opplyst at man har klassifisering opp til 6 soler, men at den øverste klassifiseringen er sjelden og at dette er hoteller av ypperste kvalitet. 4 solers hoteller bør da, etter nemndas syn, være av god kvalitet. Det er også

opplyst at man ikke direkte kan sammenligne klassifiseringen med en offisiell vurdering av turistmyndighetene, da det inngår flere elementer enn selve hotellet i Apollos klassifisering. Nemnda har sett på de vedlagte bildene. Det fremgår av disse at leiligheten fremstår som til dels svært slitt, og at det er hull i møblene og dårlig standard på badekar og kjøkkenutstyr. Det verste er imidlertid etter nemndas vurdering at man etter klage over trekk fra utette vinduer fikk disse reparert ved at en vaktmester stappet tøyfiller/håndklær inn i sprekke med et skrujern. Det som ikke gikk inn i sprekke ble hengende inn mot rommet. Det øvrige gjestene klaget over kunne vanskelig utbedres uten ny renovering.

Etter nemndas syn må det være en viss sammenheng mellom klassifisering og standard, selv om arrangøren ikke følger de offisielle vurderingene.

I motsatt fall er det villedende markedsføring. Kundene har ikke annet å forholde seg til enn Apollos beskrivelse og billedmateriale. De bildene som er vedlagt klagen fra Apollo er så vidt nemnda kan skjønne av nyrenoverte leiligheter.

Et hotell som har oppe året rundt er utsatt for stor slitasje, og en renovering for to til tre år siden av et i utgangspunktet 40 år gammelt bygg, holder, som klagerens bilder viser, ikke lenger akseptabel standard. Det bør derfor opplyses at hotellet er slitt.

Nemnda finner etter dette at det leverte produktet lider av en mangel, og finner etter en samlet vurdering at klageren bør refunderes 20% av reisens pris, avrundet til kr 5.000.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på kr 5.000.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Toril Melander Stene, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS.

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