

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dårlig hotellstandard og bråkete aircondition.

Dato

24.04.2019

Saksnummer

2019-00275

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med frokost og balkong på Hotel Dunav, Sunny Beach, Bulgaria i perioden 17.07.2018 - 31.07.2018. Totalpris kr. 17.996.

Klager var ikke fornøyd med:

- Vannet i dusjen rant ikke ned
- Ikke mulig å låse verandadøren
- Manglende og bråkete aircondition
- Manglende utsikt

Klager ankom hotellet tirsdag kveld 17.07 og de forsøkte å få hjelp i forhold til manglene på rommet uten hell. Klager sendte flere sms og mail, både via Apollo-appen og på tlf. nr. de fikk ved ankomst, men de fikk ingen tilbakemelding. Den 20.07. oppsøkte klager Apollos representant på hotellet. Han skulle snakke med hotellpersonalet om manglene og bytte av rom, men klager hørte ikke noe mer fra han.

Klager har notert følgende:

- Vannet rant ikke ned i dusj-sluket, ble oversvømt med en gang, noe som førte til at de sto og dusjet i mye ekkelt som ble oversvømt fra sluket.
- Verandadøren gikk ikke å lukke og det føltes ikke trygt da de bodde i 1. etasje. Døren kunne enkelt dyttes opp fra utsiden.
- Airconditionen bråkte veldig og gikk nesten ikke an å bruke. Dette var spesielt ubehagelig om natten da det ble varmt, noe som førte til netter med dårlig søvn.
- Klager ønsket rom med utsikt, men fikk tildelt det rommet som hadde dårligst utsikt.

Etter en uke fikk klager bytte til et noe bedre rom, men hele første uken var de mye i Ravda hos venner da det var uholdbart i forhold til dusj og aircondition. Klager brukte fra kr. 200 - kr. 400 til taxi frem og tilbake til sine venner hver dag.

Klager skriver at det som også var ubehagelig og en like stor grunn til klagen, var at siden de ikke hadde bestilt all inclusive, fikk de heller ikke mulighet til å kjøpe noe som helst av mat eller drikke på hotellet. Klager mener det er misvisende å reklamere med poolbar osv. De som ikke gikk med all inclusive armbånd ble sett ned på og behandlet annerledes enn de øvrige gjestene på hotellet.

Første uken oppholdt klager seg ikke så mye på hotellet, men den andre uken var dette meget ubehagelig og ikke i henhold til bestillingen. Klager brukte mye tid på telefoner og oppsøke Apollos stedlige representanter, venting på vaktmestere o.l.

Klager krever refusjon av reisens pris på kr. 17.996.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kontaktet Apollos personale 19.07.2018 om at de hadde problemer med å låse balkongdøren, vannet i dusjen rant ikke ned og de ønsket bedre utsikt. Apollos personale kontaktet hotellet for at de skulle utbedre problemet med balkongdøren og dusjen.

Klager hadde bestilt rom med balkong, men ingen spesiell utsikt. Det er ikke mulig å bestille utsikt på Hotel Dunav som ligger ca. 300 m fra sjøen.

Det var ikke mulig å flytte klager til et annet rom før den 24.07 fordi hotellet var fullt. Klager bekreftet per sms 25.07 at alt virket mye bedre. Etter dette hørte Apollos reiseledere ikke mer fra klager.

Det er ukjent for Apollo at det ikke var mulig å kjøpe noe på hotellet hvis man ikke hadde bestilt All Inclusive. Dette ble ikke tatt opp med reiselederne. Apollo skriver at de hadde en reiseleder som bodde fast på Dunav og at Apollos servicekontor lå i samme bygning, slik at det ikke skulle ha vært noe problem å komme i kontakt med Apollos guider.

Apollo har refundert kr. 5.000 for problemene den første uken.

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.

Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. 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.

I klagerens reisedokument er det spesifisert at rommet skal ha balkong og at frokost er inkludert. Nemnda legger til grunn at det ikke kan forventes noen spesiell utsikt. Arrangøren har opplyst at man på dette hotellet ikke spesifiserer at enkelte rom kan ha utsikt fordi hotellet ligger et stykke fra sjøen.

Det er klaget over at sluket på badet var tett, at balkongdøren ikke lot seg låse og over at AC-anlegget laget så mye lyd at det måtte slås av hvis man skulle få sove. Alle klagepunktene ble tatt opp med guidene på stedet, men det gikk tregt å få feilene utbedret. Etter en uke fikk klageren et annet rom hvor alt, etter det nemnda forstår, fungerte.

Nemnda legger etter dette til grunn at det som ble levert led av mangler. Arrangøren har tatt konsekvensen av det og har tilbudt et prisavslag på kr. 5.000, hvilket utgjør mellom 50 og 60 % av det klageren betalte for flybillett, transfer, frokost og hotellrom i den uken da leveransen var mangelfull. Nemnda finner etter omstendighetene at dette er en passende kompensasjon.

Det er klaget over at gjestene ble behandlet nedlatende fordi de ikke hadde kjøpt all inclusive. Dette er ukjent for arrangøren. Det bodde en guide på hotellet og servicekontoret var i samme bygning. Etter nemndas syn burde et slikt problem ha vært tatt opp med guidene slik at man kunne ha tatt tak i det. Slik denne delen av saken fremstår, har arrangøren ikke fått noen mulighet til å avhjelpe problemet. Det er normalt et vilkår for å ha krav på prisavslag.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag ut over de kr. 5.000 som er tilbudt av arrangøren.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)
Linda Nordvold (Ving Norge AS)