

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet mangelfull informasjon ved bestilling.

### Dato

17.08.2017

### Saksnummer

2017-00656

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for to personer til Malaga, rutefly med SAS og innkvartering på Hotel Sea & Wave La Casita de Hintestrosa i perioden 10.03.2017 - 18.03.2017. Totalpris kr. 6.837.

Ved ankomst ble klager informert om at hun måtte betale et rengjøringsgebyr på 30 euro. Dette var de ikke blitt informert om hverken på apollo.no eller utleiefirmaets hjemmeside. Klager anfører at beløpet ikke er stort, men hun ønsker å belyse prinsippet. Dessuten opplevde hun noe dårlig på informasjon gjennom hele bestillingsprosessen.

Klager krever å få refundert 30 euro.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har selv bestilt sin reise direkte på apollo.no. Dette er en fleksibel reise med rutefly og hotell, og ikke en del av Apollos ordinære charterprodukt.

Ved bestilling av Hotel Sea & Wave La Casita de Hinestrosa får man følgende informasjon om hotellet før man bekrefter bestillingen:

"Avgift for sen innsjekking: 30 EUR etter kl. 22.00. Listen ovenfor er ikke fullstendig. Det kan hende at gebyrer og depositum ikke inkluderer skatter og avgifter, og det tas forbehold om endringer."

Apollo er av den oppfatning at gebyr for vask går inn under andre avgifter, og at dette derfor må dekkes av den reisende, all den tid det er tatt forbehold om at avgifter kan komme i tillegg.

Apollo kjøper hoteller til sine fleksible reiser via hotellbanker og har derfor ikke samme mulighet for å utdype informasjon som i sitt ordinære charterprodukt.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

### **Nemnda bemerker**

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Nemnda har gjennomgått de tilsendte dokumentene, herunder informasjonen om hotellet. Det er dette som utgjør avtalegrunnlaget mellom partene. Arrangøren anfører at setningen:

”Det kan hende at gebyrer og depositum ikke inkluderer skatter og avgifter, og det tas forbehold om endringer”,

gir anledning til å innkreve 30 euro for vask av leiligheten. Nemnda er ikke enig i det. Betaling for vask er verken en skatt, en avgift eller et gebyr, men tvert imot en nødvendig utgift ved utleie. Skal det kunne kreves inn betaling for vask, må dette etter nemndas syn komme tydelig frem av avtaledokumentene, og det er ikke tilfelle i denne saken.

Nemnda anbefaler at klageren får tilbakebetalt 30 euro.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får tilbakebetalt 30 euro.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Cecilie Asak Oftedahl (Forbrukerrådet)