

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet boforholdene i et "kampanjerom".

Dato

23.08.2018

Saksnummer

2018-01307

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i et "Kampanjerom, Ingen ekstra alternativer" på Hotel Riosol, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 30.12.2017 - 06.01.2018. Totalpris kr. 12.006.

Klager var ikke fornøyd med:

- Feil type rom / leilighet

Klager trodde de var heldige som fikk tilgang til et "kampanjerom". Klager mener ordet kampanje ga dem engasjement som gjorde at de følte at de fikk et spesialtilbud, og et tilbud som kun gjaldt en kort periode. Dette var årsaken til at de valgte dette rommet.

Da de lørdag 30.12.2017 ankom Hotel Riosol viste det seg at dette kampanjerommet var et enkeltrom hvor det var satt inn to senger. Klager mener betegnelsen burde vært økonomirom. Dersom økonomirom hadde kommet frem på Apollo sin bestillingsside, ville de valgt et annet alternativ. Bildet av kampanjerom på Apollos hjemmeside viser en fin dør med nøkkel i og ellers ingen bilder.

Den 30.12.2017 sendte klager en sms til kontaktnummeret og ba om å få bytte rom. Det kom en tilbakemelding sent på kvelden om at dette ville de se på neste dag. Den 31.12.2017 hørte klager ikke noe fra Apollo og purret derfor mandag 01.01.2018. Apollo svarte at de fortsatt jobbet med saken og ville komme tilbake. På ettermiddagen purret de igjen og fikk beskjed om at de ville bli kontaktet tirsdag 02.01.2018. Sent tirsdag fikk klager tilbud om å flytte til hotell Colina Mar som er et mye dårligere hotell mot et tillegg på 385 Euro. Dette avslo klager da de ikke ønsket et dårligere hotell. Etter det hørte de ikke noe mer fra Apollo.

Klager viser til bilder fra hotellrommet. Bildet viser at dette var et enkeltrom med en ekstra seng. For å komme inn i garderobeskapet, måtte de flytte den ene sengen. Det var to solsenger på terrassen, men terrassen var ikke lang nok til at det var mulig å slå disse ut.

Uken på Gran Canaria ble ganske ødelagt på grunn av boforholdene.

Klager krever refusjon av deler av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har kjøpt det de betegner som et "kampanjerom". Følgende fremgår under hotellbeskrivelsen: Kampanjerom:

"Kampanjerom er et begrenset antall rom med dusj og toalett. De passer for den som vil bo på Riosol, men som legger mindre vekt på beliggenhet eller utsikt. Uteplass kan heller ikke garanteres. Velger du kampanjerom, kan du altså få en annen romtype enn det som for øvrig er beskrevet for hotellet."

Denne romtypen er et rimeligere tilbud til dem som ikke har spesifikke ønsker, og som det fremgår kan romtypen variere. Apollo er av den oppfatning at beskrivelsen informerer om at dette er en enklere form for innkvartering enn deres ordinære rom.

Klager kontaktet Apollos personale på reisemålet 30.12.2017 kl. 20.28 og ba om å få hjelp til å bytte hotell. Her skriver de også at "vi betaler selvfølgelig for mellomværende". Pga. høysesong tok det en del tid å finne et annet alternativ. 02.01.2018 kl. 16.00 fikk klager tilbud om å flytte til Colina Mar mot et tillegg på 385 euro, og ble bedt om å ringe tilbake hvis de ønsket dette. Klager kommenterer i sms at dette ikke var noe bedre alternativ, og Apollos personale opplyser at det på dette tidspunkt ikke er mulig å tilby noe annet. Etter det hørte Apollos personale ikke noe mer fra klager.

Apollo har vedlagt beskrivelse av Hotel Riosol og gjør oppmerksom på at det står "sommer 2018" i beskrivelsen. Beskrivelsen er den samme som for vinteren 2017/2018.

Apollo er av den oppfatning at klager har fått en type rom som bestilt, og kan ikke se at det er grunnlag for kompensasjon.

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 legger til grunn at klageren bestilte et kampanjerom, men at han antagelig misforsto betegnelsen. Det fremgår imidlertid tydelig i hotellprosjektet at kampanjerom er de rimeligste hotellrommene på hotellet. Rommene beskrives slik:

«Kampanjerom er et begrenset antall rom med dusj og toalett. De passer for den som vil bo på Riosol, men som legger mindre vekt på beliggenhet eller utsikt. Uteplass kan heller ikke garanteres. Velger du kampanjerom, kan du altså få en annen romtype enn det som for øvrig er beskrevet for hotellet.»

Slik nemnda leser beskrivelsen, er den i samsvar med det som fremgår av bildene som er vedlagt saken. Nemnda kan derfor ikke se at klageren har krav på prisavslag. At han misforsto beskrivelse kan arrangøren etter nemndas syn ikke lastes for. Nemnda bemerker forøvrig at det som oftest er en sammenheng mellom det man betaler for en reise og kvaliteten på innkvarteringen. Dette var en relativt rimelig reise.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ingvild Bjørnstad (Forbrukerrådet)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)