

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag pga. leilighetens størrelse og beliggenhet.

### Dato

09.10.2015

### Saksnummer

294/14PF

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. leilighetens størrelse og beliggenhet.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste sammen med naboene på en ukes reise til Hotell Poseidon i Paleochora og skulle bo i en 1-romsleilighet med balkong eller terrasse.

Klager fikk et lite rom uten sol, stoler og spisebord. Det var mye vind og terrassen lå på et hjørne av hotellet. De kunne derfor ikke sitte ute på terrassen og spise. Klager måtte sitte på sengen eller ta terrassestolene inn og bruke en krakk til bord.

Naboenes rom var mye større. De hadde spisebord og stoler og et godt utstyrt kjøkken. Sol på terrassen halve dagen.

Klager er skuffet over at de måtte betale den samme prisen for reisen som sine naboer og at de ble tilbudt så forskjellig leilighetstype. Klager mener det burde være forskjellig pris på de to leilighetstypene.

Klager snakket med hotellet om bytte av rom i 3 dager, men det var fullt, så det lot seg ikke gjøre. Klager var også i kontakt med Apollos servicekontor, uten noen endring.

Klager krever en vurdering av saken ut i fra nemndas erfaring og kompetanse, ev. et prisavslag på kr 1.000 per person.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Apollo har i det vesentlige anført:

Apollo forstår at klager ble skuffet, men viser til at både størrelse og planløsning kan variere mellom leiligheter på ett og samme hotell. Rom/leiligheter kan ha forskjellig beliggenhet, der noen ligger bedre til enn andre hva gjelder utsikt, sol og eventuelle forstyrrelser. Mindre attraktiv leilighet berettiger ikke til prisavslag. Apollo viser til informasjonen under «Alt om reisen» på sine nettsider.

**På Apollos nettsider under informasjonen om «Leiligheter» fremgår det at både størrelse og planløsning kan variere mellom leiligheter på ett og samme hotell, og leilighetene kan ha forskjellig beliggenhet. Ettromsleilighetene er ofte små og består av et kombinert sove- og oppholdsrom med tekjøkken (noen ganger kun et normalt hotellrom). Spiseplassen kan noen ganger være på balkongen/terrassen.**

Ifølge reiseleder fikk hun beskjed om at rommet var mindre enn det reisefølget fikk, samt at det manglet kjøkkenutstyr. Reiselederen informerte om at hun ville kontakte hotellet, men klager ønsket ikke dette. Klager påpekte at vannet var kaldt og dette fikk reiselederen lov til å informere hotellet om.

Apollo har gitt klagerne en kompensasjon på totalt kr 1.000 for manglende kjøkkenutstyr. Det vises for øvrig til Apollos brev.

### **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.

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling, 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.

Pakkereisenemnda legger til grunn at det fremgår av arrangørens vilkår at det kan være forskjell på de enkelte leiligheter i et hotellkompleks, både med hensyn til størrelse og beliggenhet. Det er derfor ikke en mangel ved reisen at et reisefølge har fått tildelt rom av ulik størrelse. Det er videre opplyst at klageren ikke ville at arrangørens representant skulle klage over rommet til hotellets ledelse fordi dette allerede var tatt opp med resepsjonen. Klage ble imidlertid inngitt fordi rommet hadde mangelfullt kjøkkenutstyr. I ettertid har reisearrangøren kompensert klageren med kr 1.000 for denne mangelen. Nemnda kan ikke se at klageren har krav på ytterligere prisavslag.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt ytterligere prisavslag.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, Line Vestgård, Kilroy Travel 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.*