

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag fordi rommet var mindre enn forventet.

### Dato

28.09.2023

### Saksnummer

2023-02405

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom m/ balkong uten spesifisert utsikt på hotell Atlantis, Karpathos, i perioden 14.05.2023 - 28.05.2023. Totalpris 17 158 kroner.

Klager har anført at de fikk et dobbeltrom på 15,59 kvm, til tross for at det på Apollos nettsider fremgår at hotellrommene er på ca. 22 kvm.

Ved ankomst til hotellet syntes klager at rommet og badet var lite og trangt, og at det var merkelig at rommet kunne være 22 kvm. Klager beskriver seg som en strikkedame og hadde med målebånd. De målte rommet og kom til at rom inkl. bad var ca. 15,5 kvm. Rommet hvor senga står er ca.  $5,13 \times 2,55 = 13,08$  kvm. Bad er ca.  $2,3 \times 1,29$  fratrasket vinkelen ved dusjen ca.  $1,25 \times 0,37 = 2,51$  kvm på badet. Totalt 15,59 kvm.

Klager viser til at Apollo i sitt tilsvare har opplyst at klager ikke ønsket å måle opp rommet sammen med ansatte på hotellet. Klager skriver at de helt fra første kontakt med Apollo Karpathos ga uttrykk for – både på telefon og på SMS - at dette var en sak mellom Apollo og klager, hva Apollo solgte til klager og hva de leverte. Klager ønsket ingen konfrontasjon med hotellet om denne saken. Dersom hotellet hadde gitt feil opplysninger til Apollo, var det en sak mellom hotellet og Apollo og ikke noe klager skulle involveres i.

Klagers krav: Kompensasjon fordi de fikk et mindre rom enn forventet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt en pakkereise for to personer i 14 dager. Avreise fra Oslo Gardermoen til Karpathos den 14. mai 2023 med innkvartering i et dobbeltrom m/ balkong uten spesifisert utsikt på hotell Atlantis. Reisens totalpris er 17 158 kroner.

Hotell Atlantis tilbyr dobbeltrom for 2 personer og har også noen dobbeltrom har plass til inntil 2-4 personer, hvorav 1 barn. Er man to reisende får man et dobbeltrom for 2 ordinære sengeplasser i to enkeltsenger. Størrelsen på rommene kan variere fra rom til rom. Klager tok kontakt med Apollos personale på reisemålet, da de ikke var fornøyd med rommets størrelse og mente at dette ikke var i henhold til oppgitt romstørrelse på Apollos hjemmeside.

Apollos personale kontaktet hotellet som gjennomførte en oppmåling av rommet, og opplyste deretter at rommet var på ca. 19,5 kvm. Apollos personale informerte klager om dette. Målingen ble gjennomført uten klager til stede i rommet, noe som var avklart med klager i forkant av målingen. Da klager sa seg uenig i at rommet var 19,5 kvm, foreslo Apollos personale at de kunne be hotellet om å gjennomføre målingen på nytt sammen med klager, noe klager skal ha takket nei til.

Balkong er normalt ikke inkludert i oppgitt kvm under rom/leiligheters størrelse på Apollos hjemmeside, og Apollo beklager at klager fikk oppgitt at det er tilfelle ved kontakt med Apollo etter hjemkomst.

Apollo informerer om at dobbeltrommene på hotell Atlantis er på ca. 22 kvm og at det finnes dobbeltrom for 2 personer og for 2-4 personer, hvorav 1 barn. Apollo kan ikke se at det ikke forelå noen mangel, da dobbeltrommet var i henhold til klagers bestilling.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom m/ balkong uten spesifisert utsikt på hotell Atlantis, Karpathos, i perioden 14.05.2023 - 28.05.2023. Totalpris 17 158 kroner.

Klager har anført at de fikk et dobbeltrom på 15,59 kvm, til tross for at det på Apollos nettsider fremgår at hotellrommene er på ca. 22 kvm.

Apollos personale kontaktet hotellet som gjennomførte en oppmåling av rommet, og opplyste deretter at rommet var på ca. 19,5 kvm. Det er sånn sett omtvistet hvor stort det aktuelle rommet var, men enighet om at det ikke var 22 kvadratmeter.

Klagers krav: Kompensasjon fordi de fikk et mindre rom enn forventet.

Etter nemndas vurdering ble det aktuelle rommet solgt med en størrelse på ca. 22 kvm. I denne saken foreligger det tvil om rommet var 19,5 eller 15,59 kvadratmeter.

Klager aksepterte ikke felles oppmåling av rommet for sammen å få avklart størrelsen på rommet. Nemnda mener klager ikke har bidratt tilstrekkelig til å opplyse saken og derfor legger nemnda til grunn at rommet var 19,5 kvadratmeter, noe som er innenfor de opplysninger pakkereisen er solgt med. Forholdet utgjør ikke en mangel. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

**Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
- Ellen Pytte (Ving Norge AS)