

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet balkongens størrelse.

Dato

28.09.2023

Saksnummer

2023-02029

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for fem personer med avreise fra Oslo Gardermoen til Split/Kroatia den 27. mai 2023 og innkvartering på hotell Ringo. Reisefølget har bestilt en 3-romsleilighet med tre ordinære senger og balkong med begrenset havutsikt, og en 2-romsleilighet med balkong og havutsikt. Totalpris 26 688 kroner.

Klager skriver at uteplassen er veldig viktig for klager og at man må kunne forvente at det er plass til alle på balkongen når man bestiller en leilighet med balkong. Klager bestilte en treromsleilighet med plass til 2-5 personer, jf. hotellbeskrivelsen, men det fremgikk ikke at det er begrenset plass på balkongen. Klager antok at leiligheten hadde en balkong som kunne romme det antallet gjester leiligheten er ment for. Leiligheten hadde imidlertid kun 2 stoler og et lite bord, var ca. 80 cm. bred og var mer som en luftebalkong enn en balkong.

Klager skriver at Apollo selv bemerker på mange hotell hvis det er begrenset uteplass, i dette tilfellet er det ikke bemerket noe når det gjelder hotell Ringo.

Klager har anført at hun har ringt til Apollo og snakket med to forskjellige konsulenter i forbindelse med hva en kan forvente vedrørende balkong, og har fått til svar at det bør være plass til alle.

Klagers krav: Dekning av tilleggsregningen for hotellet på Makarska; 900 euro, taxi til Makarska 125 euro, samt dekning for en ødelagt feriedag for fem voksne.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt en pakkereise for 5 personer 7 dager, med avreise fra Oslo Gardermoen til Split/Kroatia den 27. mai 2023 og innkvartering på hotell Ringo. Reisefølget har bestilt en 3-romsleilighet med tre ordinære senger og balkong med begrenset havutsikt, og en 2-romsleilighet med balkong og havutsikt. Totalpris 26 688 kroner.

Klager bestilte reisen på www.apollo.no den 16. april 2023, og huket da samtidig av for å ha lest og forstått reisevilkårene. Klager tok kontakt med Apollos personale på reisemålet via SMS etter innsjekk på hotellet den 27. mai 2023 og oppga at de skal ha fått feil rom og uteplass. Apollos personale kontaktet hotellet for å undersøke saken, og hotellet opplyste at klager hadde fått rett romkategori og uteplass i henhold til deres bestilling. For å dobbeltsjekke kontaktet Apollos personale også Apollos lokal agent/samarbeidspartner angående dette, som også bekreftet at klager og reisefølget hadde fått rett romkategorier og balkonger.

Apollos personale undersøkte om det var mulig å bytte rom til andre rom med større balkong på hotell Ringo som et forsøk på å finne en løsning for klager, men hotellet var fullbooket. Det ble videre undersøkt ledig kapasitet på andre hoteller etter klagers ønske. Klager fikk tilbud om å bytte til hotell Lucija i Makarska mot et tillegg på 900 euro (90 euro per dag per leilighet) og takket ja til dette tilbudet.

Apollo anser at det kommer frem av bildene fra hotellet at hotellet har balkonger av varierende størrelser. Det er ikke spesifisert antall stoler på uteplassene i Apollos informasjon.

Bytte av hotell på reisemålet ble organisert og klager ble informert om at det ville tilkomme en ekstra kostnad for dette. Apollos personale organiserte ny transport fra det nye hotellet til flyplassen den 3. juni uten ekstra kostnad som en ekstra service ovenfor reisefølget. Pris for transporten var 130 euro for 5 personer. Klager og reisefølget hadde ikke bestilt transport til/fra hotell Ringo.

Under "På reisemålet – Hotellinformasjon" har Apollo samlet generell informasjon man bør vite om Apollos hoteller. Deriblant informasjon om balkong og terrasser på hotellene: <https://www.apollo.no/min-reise/alt-om-charterreisen/pa-reisemalet/hotellinformasjon>

"Hotellrom og leiligheter

Balkong/terrasse o.l.

Begrepet terrasse innebærer som regel beliggenhet på grunnplan. Markbalkong ligger også på grunnplan, og det er ikke utgang fra balkongen. Balkongenes størrelse kan variere på samme hotell. Fransk balkong er ofte betegnelsen på en luftbalkong der det ikke er plass til å sitte. OBS! Selv om leiligheten kan benyttes av flere enn to personer, er det ikke alltid plass til flere enn to på balkongen. Det er heller ikke alle balkonger/terrasser som er møblert."

Apollo kan ikke se at det foreligger grunn til prisavslag eller et kostnadsfritt hotellbytte da de tildelte leilighetene var i henhold til klagers bestilling.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerket

Klagen gjelder en pakkereise for fem personer med avreise fra Oslo Gardermoen til Split/Kroatia den 27. mai 2023 og innkvartering på hotell Ringo. Reisefølget har bestilt en 3-romsleilighet med tre ordinære senger og balkong med begrenset havutsikt, og en 2-romsleilighet med balkong og havutsikt. Totalpris 26 688 kroner.

Klager bestilte en treromsleilighet med plass til 2-5 personer, jf. hotellbeskrivelsen, men det fremgikk ikke at det er begrenset plass på balkongen. Klager antok at leiligheten hadde en balkong som kunne romme det antallet gjester leiligheten er ment for.

Klagers krav: Dekning av tilleggsregningen for hotellet på Makarska; 900 euro, taxi til Makarska 125 euro, samt dekning for en ødelagt feriedag for fem voksne.

Etter nemndas vurdering er ikke pakkereisen solgt med informasjon om antall plasser på balkongen. Tvert imot fremkommer det at Apollo sine hjemmesider at "OBS! Selv om leiligheten kan benyttes av flere enn to personer, er det ikke alltid plass til flere enn to på balkongen. Det er heller ikke alle balkonger/terrasser som er møblert." Etter nemndas vurdering foreligger det da ikke et avvik mellom avtalen og det som er levert. Nemnda 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)