

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag.

Dato

27.02.2017

Saksnummer

2016-00163

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise for fire personer til Villa Marinero, Kroatia, i tidsperioden 09.07.16 - 23.07.16 til en totalpris på kr. 38 672. Bestilt innkvartering var en treromsleilighet med balkong i nevnte leilighetskompleks.

Klager anfører at leiligheten overhodet ikke var slik som på bildene i katalogen. Leiligheten var mye mindre enn forventet. Sovesofaen i leiligheten var dessuten svært godt brukt, og huseier bekreftet overfor klager at leiligheten de fikk var liten til fire voksne personer. Klager hevder at han fremmet et ønske til arrangør om leilighet i de øvre etasjer med badekar, og at disse ønskene ikke ble oppfylt av Apollo.

Klager tok kontakt med Apollo en rekke ganger under oppholdet, men hevder at servicen som ble ytet var svært dårlig. Apollo kom med tilbud om å bytte bosted mot et tillegg i prisen på ca. kr. 4 000, et tilbud klager ikke aksepterte.

Videre anfører klager at Apollo-perm med utfluktsmuligheter ikke var tilgjengelig for reisefølget under oppholdet, og at klager fikk svært sen beskjed om når bussen til flyplassen skulle gå på avreisedagen. Videre var safen på bostedet i ustand under hele oppholdet, og problemet ble heller ikke rettet.

Som følge av de ovennevnte mangler har klager fremsatt et krav om prisavslag fra arrangøren.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Apollo anfører at klager ikke har krav på prisavslag som følge av de forhold klager omtaler.

Apollo anfører at klager har fått bosted i henhold til bestillingen. Reiseleder på stedet undersøkte muligheten for rombytte, men at klager takket nei til dette tilbudet.

Arrangør anfører videre at problemer med safen, manglende ekstranøkler og Apolloperm ble formidlet til hotellet og fulgt opp videre. Klager fikk også informasjon om oppdaterte bussavgangstider på tekstmelding.

Hotellet er etter Apollos mening ansvarlig for hvilken leilighet klager fikk, da Apollo har opplyst om at leilighetene varierer i størrelse og med hensyn til utstyr.

Arrangør hevder avslutningsvis at det ikke er registrert ønskemål på klagers bestilling.

Det vises for øvrig til brev fra Apollo.

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. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

I arrangørens reisevilkår er det opplyst at spesielle ønskemål om innkvartering kan fremmes ved bestilling. Disse vil bli videreformidlet til reisemålet, men er å betrakte som ønsker og kan ikke garanteres oppfylt. Det er videre opplyst at det er hotellet som står ansvarlig for romtildeling.

Nemnda legger til grunn at byrået reisen ble bestilt av, Travelnet Reisevarehuset, ikke la inn noen spesielle ønsker i bestillingen. Nemnda kan derfor i utgangspunktet ikke se at det faktum at leiligheten var liten og ikke var beliggende høyere opp i bygningen utgjør en mangel, hvis den var beregnet til bruk av fire personer.

Klageren hevder at den ikke var det, og har overfor reiselederen opplyst at hotellets resepsjonist ikke kunne forstå hvordan Apollo kunne gi dem det rommet de hadde fått, ettersom det ikke var stort og de var fire voksne personer.

Apollo hevder på sin side at det er hotellet som fordeler rommene, og at de ikke bestemmer hvor i bygningen det enkelte reisefølge blir plassert.

Apollo har uansett tilbudt flytting til et annet hotell, med da mot en høyere pris, som arrangøren sa seg villig til å dekke ca. 30 – 40 prosent av. Dette var ikke av interesse for klageren, som ikke ville ha flere utlegg på reisen.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall. Nemndas flertall er bestående av nemndsleder, Forbrukerrådets representanter og Kilroys representant. Mindretallet er bestående av Vings representant.

Nemndas flertall legger til grunn at rommet var på grensen til uegnet for fire voksne personer. Det antas et det er noe av grunnen til at Apollo tilbød seg å betale 2 400 kuna av totalt 6 533 kuna ved et eventuelt bytte av hotell.

Det legges også til grunn av nemndas flertall at utstyret var mangelfullt i og med at safen ikke fungerte under oppholdet. Det var heller ikke et tilstrekkelig antall nøkler til et rom som ble bebodd av fire voksne personer. Også den avbildede sofaen burde etter nemndas syn ha vært skiftet ut. At leiligheten fremstår som innbydende, slik det fremgår av prospektet, må sies å være en sannhet med store modifikasjoner.

Nemndas flertall finner det vanskelig å ta standpunkt til hvor tilgjengelig reiselederpermen var under oppholdet og også hvordan kommunikasjonen rundt bussavgang til flyplassen var, idet partene har forskjellig fremstilling av hva som ble kommunisert.

Etter en samlet vurdering anbefaler nemndas flertall at klageren får et prisavslag på 30 prosent av reisens pris, avrundet til kr. 11 700.

Nemndas mindretall – Vings representant – legger til grunn at arrangøren informerer om at klager har fått leilighet i henhold til bestilling. Beskrivelsen av leiligheten lyder; «Treromsleilighet - Tiltalende leiligheter av ulik størrelse, med lyse farger og to soverom. Oppholdsrom med minikjøkken med kjøkkenutstyr, vannkoker og kaffetrakter...».

Det fremkommer av klagers fremstilling av saken at leiligheten hadde tre rom, hvorav to soverom med fire ordinære senger og et oppholdsrom med spiseplass for fire personer. At kjøkkenet var lite og at leilighetene hadde ulik størrelse skulle klager ha vært forberedt på etter å ha lest beskrivelsen av leilighetene.

Det er gjort forsøk for å få klager fornøyd på reisemålet. Dersom klager ikke hadde fått leilighet som bestilt ville arrangøren, ifølge bransjepraksis, ha flyttet klager uten kostnad. Mindretallet er ikke enig i at Apollo innrømmer feil ved å tilby en løsning på plass.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir gitt et prisavslag på 30 prosent av reisens pris, avrundet til kr. 11 700.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)
- Line Vestgård (KILROY Travel AS)