

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet annen hotellstandard enn på bildene i katalogen.

Dato

21.09.2017

Saksnummer

2017-01528

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for tre personer med innkvartering i to-roms leilighet med balkong eller terrasse på Villa Ankora, Marska Riviera, Kroatia i perioden 17.06.2017 - 26.06.2017. Totalpris kr. 18.254.

Klager fikk ingen hjelp av Apollos guider til å finne frem til bostedet ved ankomst.

Leiligheten som klager fikk tildelt hadde ikke vinduer, balkong eller markterrasse som ble bestilt.

Klager kontaktet Apollos guider som kom og inspiserte leiligheten. Guidene ga klager beskjed om at de hadde fått leilighet som bestilt, mens klager anfører at det ikke var samsvar mellom leilighet avbildet i katalogen og den tildelte leiligheten. Etter klagers syn fremsto leiligheten som et tilfluktsrom, uten vinduer, uten balkong eller terrasse, med et område på utsiden av inngangsdøren på 1 x 1 meter som tre personer skulle sitte ute på. Området utenfor hadde fått en skjerming med to gardiner som skulle skjerme mot innsyn fra andre gjester som gikk til og fra sine leiligheter. Klager anfører at av de 19 bildene av leiligheten, var det tre som samsvarte, og de var av uteområdet.

Klager ble tilbudt en ett-romsleilighet, mot et mellomlegg på kr. 5.000. Det anså klager som helt uakseptabelt. Etter hvert ble forholdene så uutholdelige at klager kontaktet Apollos reklamasjonsavdeling i Norge. Dagen etter fikk de tilbud om en annen leilighet uten å måtte betale mellomlegg. Da hadde de to dager igjen av ferien.

Ved transporten fra hotellet til flyplassen, kjørte bussjåføren fra klagers bagasje, noe klager heldigvis oppdaget før de hadde kjørt så langt. Bussjåføren fremsto som svært sliten og duppet av flere ganger under transporten.

Klager krever refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte en to-romsleilighet med balkong eller terrasse. Klager fikk tildelt en leilighet med terrasse, slik det også fremgår av beskrivelsen av hotellet. Leiligheten har vindu i soverom og i tillegg terrassedør, se bilder under beskrivelsen av Villa Ankora. I og med at det ikke er spesifisert at man f.eks. får balkong, så er det ingen garanti at man får dette. Leilighetene har ulik beliggenhet og dette fremgår av bildene av hotellet. Den beliggenheten klager fikk, var ikke noe avvik fra det de bestilte.

Villa Ankora er et populært hotell, der Apollo frem til i slutten av juli 2017 har hatt ca. 220 gjester. Dette er den eneste klagen de har mottatt på hotellet så langt i sommer.

Klager fikk tilbud om flere alternativer mot tillegg, da Apollos oppfatning var - og er - at leiligheten de fikk på Villa Ankora var i samsvar med hva som er bestilt. For å få avsluttet saken valgte Apollos personale å tilby gratis flytting til City Beach, et 4+ hotell med perfekt beliggenhet i Makarska og med meget store og velutstyrte leiligheter. Dette var en oppgradering i forhold til hva som ble bestilt.

Apollo er av den oppfatning at leiligheten som ble tildelt på Villa Ankora var i forhold til bestillingen.

Apollo har ingen ytterligere kommentarer i saken.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

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.

Nemnda har gjennomgått de vedlagte dokumentene, herunder bilder tatt av klageren. Det fremgår av bildene at vinduet på soverommet ser ut til å bestå av glassbyggefliser, antagelig fordi det ellers ville ha vært innsyn i rommet.

De stedlige representantene fant i første omgang at leiligheten var i samsvar med det klageren hadde bestilt og betalt for. Det samme syn hadde hovedkontoret i Norge. Likevel ble klageren etter fire dager, fra 21. juni, oppgradert til det beste hotellet arrangøren har avtale med på Marska Riviera.

Nemnda er enig med klageren i at det ikke er samsvar mellom det illustrasjonsmaterialet som fremgår av arrangørens beskrivelse av hotellet og klagerens bilder av soverommet. Når det gjelder utearealet, finner nemnda at dette er i samsvar med det som fremgår av hotellbeskrivelsen, hvor det står at terrassen er liten.

At det kom lite lys inn i soverommet utgjør etter dette en mangel. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler, og har etter nemndas syn gjort det, i og med oppgraderingen til stedets beste hotell. Nemnda anser avviket for å være av mindre betydning, i og med at man normalt sjelden oppholder seg på et soverom på dagtid.

Det er klaget over at det ikke var med noen i bussen fra flyplassen som kunne peke ut hvor hotellet lå. Det anser nemnda for å være uheldig, men avvik fra det avtalte regnes ikke som en mangel dersom det er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen, jfr. pakkereiseloven § 6-1. Bestemmelsen tilsikter å filtrere bort ulemper og irritasjon over forhold som teknisk sett utgjør en mangel, men som ikke rekker opp til den relevanstærskelen loven forutsetter for å gjøre beføyelser gjeldende. Sanksjonen bak denne type regel er at arrangøren kan miste kunder i det lange løp hvis hans tilbud kvalitativt oppleves som dårlig.

Det er videre klaget over transfer til flyplassen. En koffert ble angivelig gjenglemt av sjåføren og måtte hentes. Sjåføren fremsto videre som trett og uopplagt. Det samme var arrangørens representant.

Det er vanskelig for nemnda å avgjøre hvorvidt sjåføren var så lite opplagt at det utgjorde en trafikkfare.

Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke å kunne anbefale at det gis prisavslag i dette tilfellet.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det gis prisavslag i dette tilfellet.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

