

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Klager krever refusjon av reisens pris fordi det var linket til feil hotell på TripAdvisor på Apollos nettsider. To ulike bosteder med tilnærmet like navn var forvekslet.

Dato

21.04.2017

Saksnummer

2016-01240

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for 2 personer med innkvartering i en 1-romsleilighet med balkong eller terrasse på Anastasia Villa, Agia Paraskevi, Skiathos, Hellas i perioden 17.09.2016 - 24.09.2016. Totalpris kr. 13.876.

Bostedet stemte ikke med bilder fra nettsiden. Apollo blandet 2 bosteder, villedende markedsføring og gal informasjon.

Klager bestilte i god tro til Villa Anastasia, busstopp 9, da bilder var fra dette stedet. Klager bodde på Villa Anastasia for 2 år siden og det var grunnen til at de reiste tilbake. Dessuten skulle deres venner til dette hotellet etter anbefaling fra klager.

Anastasia Villa (busstopp 17) mangler totalt sjarmen fra Villa Anastasia hvor bildene er i fra. Det ligger ikke nær sjøen eller supermarkedet.

Det var ingen tilstede i resepsjonen eller i serviceområdet fra torsdag til klager reiste lørdag formiddag. Klager var de eneste gjestene fra Apollo denne uken og de fikk ikke betalt for aircondition eller safe.

Klager krever refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det er korrekt at noen av bildene for Villa Anastasia var fra Anastasia Villa, og at det var linket til feil hotell på TripAdvisor. Imidlertid står det klart Anastasia Villa på klagers billett. Videre har de bodd på hotellet tidligere og ved bestilling burde det ha vært reagert på at

hotellet var beskrevet annerledes. Bl.a. er det 2,8 km fra Villa Anastasia til Skiathos by, mens det i beskrivelsen av Anastasia Villa står at det er 7 km til Skiathos by. Da klager mottok billett med Anastasia Villa, burde det ha vært reagert, slik at Apollo hadde hatt mulighet til å rette feilen i forkant av reisen.

Apollo har valgt å kompensere for feilen med totalt kr. 4. 000 som utgjør 30% av reisens pris.

Apollo vedlegger beskrivelse av de to hotellene. Da Anastasia Villa ikke er del av vårt program for 2017, er beskrivelsen fra Apollos hotelldatabase.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo.

Nemnda bemerker

Nettkjøp av pakkereiser er underlagt skjerpede krav til opplysningsgrunnlag, jfr. ehandelsloven av 23. mai 2003 nr. 35 (gjennomføring av EF-direktiv 2000/31). Nettkunder bestemmer seg ofte for hotell og reisemål etter en gjennomgang av hotelltilbud fra forskjellige reiseoperatører. Bilder, hotellbeskrivelse etc. er da det viktigste beslutningsgrunnlaget.

I denne saken har Apollo erkjent at det er blandet sammen bildene fra Villa Anastasia og Anastasia Villa. Arrangøren skriver: "Det er korrekt at noen av bildene for Villa Anastasia var fra Anastasia Villa, og at det var linket til feil hotell på TripAdvisor".

Etter nemndas syn er kan det ikke forventes at klageren burde ha reagert blant annet på oppgitt avstand til Skiathos. Bilder er et viktig beslutningsgrunnlag, spesielt når man kjenner hotellet fra tidligere, fordi man har bodd der.

Etter nemndas syn har klageren vært utsatt for villedende markedsføring. Klageren kunne i praksis ikke vite hva som blir levert før etter ankomst på reisemålet.

Nemnda finner at klageren har krav på erstatning. Etter en samlet vurdering finner nemnda at klageren bør få et avslag på 60% av reisens pris, avrundet til kr. 8.300, på bakgrunn av at hun fikk en helt annen ferie enn forventet.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 60% av reisens pris, avrundet til kr. 8.300.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Vigdis Fiske (AmiSol Travel AS)

Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)

Ingebjørg KIIL (Forbrukerrådet)