

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet feil romtype.

Dato

23.11.2017

Saksnummer

2017-02441

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for ti personer med innkvartering i fire dobbeltrom med balkong/terrasse, hvorav to av rommene med begrenset havutsikt på Stalis Nana Beach, Hersonissos i perioden 02.07.2017 - 09.07.2017. Totalpris kr. 87.230.

Klager og hans familie bestilte fire dobbeltrom. Ved ankomst fikk de tildelt to familierom med felles inngang til familierommet m/to rom - en felles inngang hvor de måtte gå gjennom rommene til hverandre, og ett felles lite kjøleskap. De protesterte og fikk se to rom som lå langt fra hverandre. Rommene hadde en innestengt vond lukt og var fuktige. Det ble til at klager måtte ta til takke med familierommene, og hotellet lovte at de skulle få andre rom i begynnelsen av uken. Klager stolte da på at dette ordnet seg i løpet av mandag/tirsdag. Tirsdag kom og det hadde fortsatt ikke skjedd noe.

Av hotellets rapport fremgår det at klager ikke var fornøyd med utsikten på fire av rommene de fikk tildelt, men klager anfører at dette ikke er korrekt. Klager anfører at de ikke fikk tildelt fire rom når de ankom. De ble kjørt direkte ned til suitene ved ankomst. Da de ankom disse to rommene, forklarte de han som kjørte de ned, at dette ikke var akseptabelt da de var fire familier som ikke kunne dele på to felles familierom, felles inn- og utgang og ett kjøleskap. Det ble til at de skulle beholde disse rommene til de hadde fire nye rom til klager. Dette lovet de å ordne og klager tok derfor ikke kontakt med Apollos guider.

Klager krever et prisavslag på 30% av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Henvendelsen er videresendt til Apollos reiseledere på reisemålet, som opplyser at klager ikke var i kontakt med reiselederne i løpet av oppholdet.

Apollo har innhentet rapport fra hotellet hvor det fremgår at klager ikke var fornøyd med utsikten på de fire av rommene de fikk tildelt. Hotellet viste klager suiter som et alternativ, hver av suitene har to separate soverom og to separate bad. Videre er suitene såkalte «water front room» med full havutsikt. I følge hotellets rapport takket klager ja til disse rommene og fikk således en bedre utsikt enn begrenset havutsikt som de opprinnelig hadde bestilt. Suitene er en dyrere romkategori enn standard dobbeltrom.

Selv om hotellet fastholder sin versjon av saken, har Apollo valgt å utbetale en kompensasjon på kr. 10.000 for ulempen. Apollo kan til en viss grad forstå at klagerne valgte å ikke kontakte reiselederne, da hotellet sa at dette skulle de ordne opp i. Dersom Apollo hadde blitt koblet inn, ville de hatt mulighet til å forsøke å endre innkvarteringen slik at klagerne fikk det de hadde bestilt og betalt for. Det er en forutsetning at man har vært i kontakt med Apollo på stedet ved forespørsel om prisavslag etter hjemkomst, slik at Apollos reiseledere har fått mulighet til å løse eventuelle problemer på reisemålet.

Apollo har refundert kr. 10.000.

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. 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 normalt ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Nemnda finner ikke grunn til å tvile på at klagerens saksfremstilling er korrekt. Det fremstår som svært lite sannsynlig at fire familier skulle ha valgt å bo i to suiter, slik disse er beskrevet. Nemnda legger videre til grunn at hotellet lovet å ordne opp i saken uten at reiselederne ble blandet inn.

Nemnda bemerker at det er temmelig uhørt at et hotell kommer med usannheter i forbindelse med en slik sak. Nemnda antar at hotellet hadde overbooket dobbeltrommene og løste problemet på den enkleste måten for seg selv ved å innkvartere klagerne i to suiter med helt utilfredsstillende rominndeling i forhold til at det var fire separate familier som skulle bo der. Det som ble levert led dermed av en mangel.

Spørsmålet er hvilket prisavslag mangelen skal føre til. Klageren har krevd et prisavslag på 30% av reisens pris, mens arrangøren har refundert kr. 10.000.

Nemndas flertall, lederen og de to forbrukerrepresentantene, legger til grunn at fire familier fikk utilfredsstillende innkvartering. Totalprisen for disse var kr. 87.230. Etter en samlet vurdering anbefaler nemnda at det gis et prisavslag på 30 % av dette beløpet, avrundet til kr. 26.000.

Nemndas mindretall, de to bransjerepresentantene, bemerker at turarrangøren etter pakkereiseloven har rett til å avhjelpe mangler. Ved at klager ikke tok kontakt med Apollo da hotellet ikke kom med en løsning som lovet, finner nemndas mindretall, at prisavslag utover det arrangøren har tilbudt ikke er berettiget.

Avgjørelsen blir truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir gitt et prisavslag på 30% av det beløpet som ble betalt av familiene som ble rammet av mangelen, avrundet til kr. 26.000.

Avgjørelsen er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Tine Lervik Jensen (Solia AS)