

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet rommets størrelse.

Dato

07.03.2019

Saksnummer

2018-04305

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen har bestilt en pakkereise for tre personer med innkvartering i et dobbeltrom med ekstraseng på Prinsotel Mal Pas, Alcudia/Playa De Muro, Mallorca i perioden 21.07.2018 - 04.08.2018. Totalpris kr. 34.909.

Fra Apollo ble klager informert om at rommet skulle være på 25 kvm. Klager målte opp rommet de fikk tildelt til å være 13,2 kvm. Hotellet har 3 størrelser der den minste romtypen er opplyst til å være 16,6 kvm. - reelt 13,2 kvm.

Klager tok kontakt med selger og ble bedt om å henvende seg til Apollo lokalt for å bli flyttet over til et større rom - for det fantes rom på 25 kvm. på hotellet. Etter litt frem og tilbake ble det konstatert at det ikke var mulig å få rom på 25 kvm da disse var fullbooket ut den første uken av klagers ferie.

Klager fikk to tilbud om å flytte over til andre hoteller mot ekstra betaling. Det ene forslaget holdt kun 3 stjerner og det andre måtte klager betale over kr. 8.000 for å flytte til. Denne summen var 1/3-del av lommepengene og ikke et alternativ. Klager takket nei til forslaget, men ga uttrykk for at de burde bli flyttet uten ekstra kostnad. Klager fikk ikke noe svar på dette forslaget. Det ble heller aldri ledig på rommene som faktisk var på 25 kvm.

Klager krever en kompensasjon på 80 % av reisens pris, kr. 27.927.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte et dobbeltrom med ekstrasing på Prinsotel Mal Pas. Ved bestilling ble det opplyst at dette rommet var på ca. 25 m². Da klager og hans familie ankom hotellet syntes de rommet var mye mindre, og målte dette til ca. 16 m².

Det er beklagelig at det ikke var opplyst korrekt informasjon om rommets størrelse på apollo.no. På hotellets egen nettside er det opplyst at størrelsen varierer fra 16 - 25 m². Dette er nå rettet opp på apollo.no. Hotellet mente at rommet som klager fikk tildelt var på 25m².

Det var ikke mulig å tilby et større rom på hotellet, og klager var ikke villig til å betale for å flytte til et annet hotell. Apollo har valgt å legge klagers informasjon til grunn og har refundert 30 % av reisens pris, totalt kr. 11.000 for denne mangelen.

Apollo kan ikke se at det er grunnlag for ytterligere kompensasjon.

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.

Klageren fikk et rom som var adskillig mindre enn det han hadde bestilt. Han ble tilbudt å bytte til et annet hotell mot å betale kr. 8.000. Det var uaktuelt for ham. Han ble derfor boende på et rom på ca. 16 kvadratmeter hele ferien.

Nemnda finner at det ikke er i samsvar med regelverket på området å kreve betaling av kunden for å flytte ham til et hotell med en romstørrelse som samsvarer med det han har betalt for, da det viste seg at det ikke var mulig å bytte til et rom med korrekt størrelse på Prinsotel Mal Pas.

Så vidt nemnda kan forstå har arrangøren erkjent dette, og tilbudt et prisavslag på vel 30 % av reisens pris, avrundet til kr. 11.000. Nemnda anser at dette er tilfredsstillende, og finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt ytterligere prisavslag.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag ut over kr. 11.000 som allerede er tilbudt av arrangøren.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Hana Temsamani (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)