

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet feil romtype.

### Dato

14.11.2018

### Saksnummer

2018-02841

### Tjenesteytere

Amisol Travel AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i romtypen "Classic Bed & Breakfast" på Chrismare hotell, Sicilia i perioden 01.07.2018 - 08.07.2018. Totalpris kr. 14.190.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Feil type rom/leilighet
- Støy
- Beliggenhet

Det var ikke samsvar mellom Amisols nettside, tekst og bilder og det de fikk tildelt på reisemålet.

Hovedkriteriet for klagers valg av reisemål var at det skulle være sentralt og at de hadde havutsikt/delvis havutsikt. Klager valgte hotell fra beskrivelsen av hotell/rom og bildene som var lagt ut. Bildene stemte ikke med rommet de fikk tildelt. Klager følte seg lurt og ønsket å reise hjem. Amisol forandret hotellteksten etter at klager ringte fra reisemålet.

Klager fikk rom på baksiden av hotellet med utsikt rett inn i en kirke med jevnlig klokkespill, lokal vei, motorvei, togbane og fjell. Det var umulig å sitte der. Hadde dette vært vist på bilder eller i en beskrivelse på Amisols nettsider, hadde de bestilt et annet hotell. Klager tok kontakt med Amisol rett etter ankomst, men de var ikke villige til å hjelpe klager.

Klager ønsker reisens pris refundert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

**Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Amisol bekrefter at bildene på deres nettsider er tatt fra hotellet strandside og at klager fikk tildelt et annet rom enn avbildet.

Klager skriver at hun bestilte reisen etter bildene Amisols nettsider. Amisol bemerker at de fleste av bildene er fra hotellets fellesområde.

Beskrivelsen av rommene på hotellet er endret fra da klager bestilte reisen, men ikke så mye at dette skulle ha noe å si for bestilling av reisen. Standard rom har fått tillegg classic og begge romtypene har fått indikasjon på hvor store de er.

Rommene har følgende beskrivelse:

Standard/Classic rom for 2 personer. Rommet er ca. 20 m2 og har to enkeltsenger.

Rom med delvis havutsikt for 2 personer. Rommet er ca. 20 m2 med mulighet for enten dobbeltseng eller to enkeltsenger.

Klager har lagt ved tidligere beskrivelse. Classic Bed & Breakfast fremgår av klagers billett. Det står ikke noe om delvis/partly havutsikt/sea view.

Amisol har et begrenset antall rom på hotellene på Sicilia. Da klager bestilte reisen, var rom med havutsikt allerede utsolgt.

Klager fikk romtype som bestilt og Amisol kan ikke se at de hadde krav på havutsikt.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Amisol Travel 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. Nemnda legger til grunn at klageren kontaktet arrangøren etter kort tid, slik arrangøren selv bekrefter. Det kom imidlertid ingen tilbakemelding på henvendelsen.

Nemnda legger til grunn at beskrivelsen på arrangørens nettsider delvis var misvisende. For det første er rommene på de bildene som er vedlagt saken av en annen type enn de som er avbildet på nettsidene. For det annet sto det uten forbehold i beskrivelsen at

det var "rom med delvis havutsikt for 2 personer". Det er videre opplyst og bekreftet av arrangøren at beskrivelsen på nettsidene er endret etter at klagen ble mottatt.

Nemnda finner etter dette at nettsidene som lå til grunn for bestillingen ikke samsvarte med virkeligheten. Det som ble levert led følgelig av en mangel som gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klageren gis et prisavslag på 30% av reisens pris, avrundet til kr. 4.300.

**Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 30% av reisens pris, avrundet til kr. 4.300.

**Nemndas representanter**

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Ellen Pytte (TUI Norge AS)
- Hana Temsamani (Forbrukerrådet)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)