

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag.

Dato

11.04.2024

Saksnummer

2024-00448

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en pakkereise for fire personer, kombinasjonsreise med en uke på Paros og en uke på Santorini i perioden 08.07.2023 - 22.07.2023. Klagen gjelder den andre uken på hotell Porto Villa, Santorini der klager hadde bestilt to dobbeltrom med balkong eller terrasse og ikke spesifisert utsikt inkl. frokostbuffé. Totalpris 68 756 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Beliggenhet

Klager skriver at klagen gjelder den andre uken på Santorini der de hadde bestilt et 3 stjernes hotell, men hotellet var langt unna et 3 stjernes hotell. Klager skriver at dette ble bekreftet av "rater" som ligger ute på andre nettsider, samt turistskatten de betalte ved avreise. Turistskatten tilsvarer 1-stjernes hotell (0.5 euro per rom per natt). Klager mener de fikk tildelt rom på et hotell med en lavere standard enn det som klager fikk forespeilet på Apollos nettsider ved bestilling, og at de føler seg lurt av Apollo. Klager tilbød seg å betale for et hotell med høyere standard, men mener 2 000 euro som var alternativet de fikk fra Apollo var for høy pris for å flytte til et annet hotell.

Apollo har ikke refundert manglende opphenting i havneområdet på Santorini som lovet.

Klagers krav: 2 000 euro som tilsvarer gebyret Apollo ville ha fakturert klager dersom de forlot hotellet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt en 14 dagers pakkereise for fire personer med avreise fra Oslo Gardermoen til Santorini/Hellas den 8. juli 2023. Pakkereisen er en kombinasjonsreise med først 7 dager på øya Paros på hotell Narges fra 8. - 15. juli og deretter 7 dager på Santorini på hotell Porto Villa fra 15. - 22. juli.

Klager har bestilt to dobbeltrom, balkong eller terrasse og ikke spesifisert utsikt inkl. frokostbuffé på hotell Narges/Naxos og tilsvarende romløsning og måltider inkludert på hotell Porto Villa/Santorini. Reisen ble bestilt på apollo.no den 1. mai 2023 og har en totalpris på 68 756 kroner inkl. valgfrie tillegg.

Klager tok kontakt med Apollos Servicetelefon på reisemålet den 11. juli, før ankomst på Santorini - angående at de ønsket å bytte til et bedre hotell med annen beliggenhet på Santorini den siste uken. Primært i området Kamari hvis mulig. Apollos personale undersøkte om det var ledig kapasitet, og ga klager tilbakemelding påfølgende dag om at de dessverre ikke hadde ledige hotell i Kamari området grunnet høysesong. Kapasitet i områdene Perivolos & Perissa ble deretter undersøkt etter klagers ønske. Den 15. juli fikk klager informasjon om at kostnaden for bytte av hotell ville bli ca. 2 000 euro, inkludert kanselleringsavgift for hotell Porto Villa, noe klager skal ha takket nei til.

Apollo informerer om at Porto Villa er et mellomklasse hotell med Apollos klassifisering 3 Apollo soler. Videre opplyser Apollo om at Vlychada er en liten, rolig fiskerlandsby på sørkysten av Santorini - ca. 20 minutter med buss fra hovedstaden Fira. Det lille havneområde er for øvrig avbildet på <https://www.apollo.no/hellas/santorini/vlychada>.

Etter ankomst på Santorini tok klager på nytt kontakt med Apollos personale på reisemålet angående at Porto Villa ikke imøtekom deres forventninger og at klager mente at Apollos klassifisering av hotellet ikke var korrekt. Av rapporten Apollo har mottatt kan de ikke se at deres personale ble informert om at det skal ha vært konkrete mangler på hotellet.

Ønsker man å bytte hotell under oppholdet, må man normalt betale et avbestillingsgebyr for hotellet man flytter fra, og prisdifferansen på det nye hotellet. I høysesong man være forberedt på at et mellomlegg ved bytte til et annet hotell i enkelte tilfeller kan være svært høyt, grunnet stor pågang på reisemålene.

Ved gjennomgang av saken i forbindelse med Apollos svar til Pakkereisenemnda, ser Apollo at klagers utlegg til taxi fra havnen på Santorini dessverre ikke hadde blitt refundert til klager. Den 7. mars overførte derfor Apollo 1 033 kroner, tilsvarende 90 euro, til klager.

Apollo kan ikke se at det forelå mangler ved pakkereisen som berettiger til prisavslag eller et kostnadsfritt bytte av hotell.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerkjer

Klager hadde bestilt en pakkereise for fire personer, kombinasjonsreise med en uke på Paros og en uke på Santorini i perioden 08.07.2023 - 22.07.2023. Klagen gjelder den andre uken på hotell Porto Villa, Santorini, der klager hadde bestilt to dobbeltrom med balkong eller terrasse og ikke spesifisert utsikt inkl. frokostbuffé. Totalpris 68 756 kroner.

Klagen gjelder den andre uken på Santorini der de hadde bestilt et 3 stjernes hotell, mens klager mener at hotellet var langt unna et 3 stjernes hotell.

Nemnda mener det ikke er tilstrekkelig bevist at det foreligger avvik fra inngått avtale. Klager mener at hotellet var feil klassifisert. Dette er bestridt av Apollo og nemnda kan ikke se at klager har fremlagt konkret informasjon eller beviser på at klassifiseringen var feil. I vurderingen vektlegger nemnda også at klager ba om hotellbytte allerede 11.07.2023 før ankomst til Santorini, men at de fikk informasjon om at et hotellbytte kostet 2 000 euro, noe klager takket nei til. Pakkereisenemnda mener det ikke foreligger grunnlag for prisavslag. Klager gis ikke medhold.

Apollo har refundert klagers utlegg til taxi fra havnen på Santorini med 1 033 kroner tilsvarende 90 euro.

Vedtak

Klager gis ikke medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)
Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)
Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
Linda Nordvold (Ving Norge AS)