

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet leilighetens beliggenhet.

Dato

12.02.2018

Saksnummer

2017-03235

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer med innkvartering i en to-romsleilighet med delt uteplass vendt mot havet på Hotel Pierides, Kardamili i perioden 30.09.2017 - 14.10.2017. Totalpris kr. 17.276.

Klager var ikke fornøyd med leilighetens beliggenhet.

Klager har besøkt Hotel Pierides mange år på rad via Lilleputtreiser. Klager hadde kontakt med Apollo per telefon for å klargjøre sin bestilling. Det finnes to leiligheter som vender mot havet med delt uteplass på hotellet og derfor spesifiserte Apollo at klager ønsket leilighet nr. 5. Klager fikk imidlertid tildelt en leilighet i 2. etasje med uteplass i et trapperom som vendte mot et annet bygg. Dersom klager hadde blitt informert om dette, hadde de ikke gjennomført bestillingen da selve oppholdet består av utelivet ved hvert måltid. Dette ble betydelig redusert ved tildeling av denne leiligheten.

Apollo forsøker å fraskrive seg ansvaret ved å henvise til en tekst på nettet som klager aldri har sett fordi de bestilte reisen per telefon. Setningen "Delt uteplass, vender mot havet" finner klager vanskelig å misforstå da det betyr at spiseplassen vender mot havet. Uteplassen var ikke delt med andre gjester da det ikke var plass til andre enn klager i trapperommet.

Klager var i eget møte med Apollos stedlige representant uten at det førte til noen endring. Hun ba klager om å ta kontakt med Apollo etter at de hadde kommet hjem.

Klager kjenner hotellet godt og var presis i sitt ønskemål overfor Apollos egen kundebehandler. Hun kunne bekrefte at bestillingen angikk rom 5 eller 7. Klager gjorde oppmerksom på at dette var forutsetningen for bestillingen. Klager tolket også den skriftlige bekreftelsen som en garanti for at de faktisk fikk det de ønsket og bestilte.

Klager krever et prisavslag på 35 - 45% av reisens totalkostnad.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kontaktet Apollo med ønske om å bo i leilighet 5 eller 7. Dette er en leilighet som i Apollos bestillingsdialog er beskrevet under "Uteplass" med "Markterrasse", og som må bestilles spesielt. Klager har ikke bestilt dette, men den typen som har betegnelsen "Delt uteplass; vender mot havet". Det er beklagelig at konsulenten som tok imot ønskemålet, ikke var kjent med dette. Imidlertid kan aldri ønskemål garanteres, og Apollo er derfor av den oppfatning at klager i dette tilfellet har fått leilighet i forhold til hva som var bestilt.

Apollo har foretatt en presisering i hotellbeskrivelsen etter at de mottok klagen.

Klager var ikke i kontakt med Apollos personale under oppholdet, og de fikk derfor ikke muligheten til å løse problemet på stedet. Apollo har forståelse for klagers skuffelse, og har derfor valgt å gi en kompensasjon på kr. 1.000.

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.

Det er ikke samsvar mellom klagerens fremstilling av et møte om saken med Apollos stedlige representant og arrangørens benektelse av at et slikt møte har funnet sted. Nemnda er kjent med fra tidligere saker at ikke alle møter som ikke fører frem til et resultat, loggføres. Det legges derfor til grunn at klageren tok forholdet opp på stedet.

Nemnda finner etter en samlet vurdering av dokumentasjonen at klageren bestilte en av to leiligheter med felles terrasse, men ikke fikk dette. Apollo erkjenner langt på vei at dette skjedde fordi den som tok imot bestillingen ikke kjente hotellet og rommenes beliggenhet godt nok. Beskrivelsen i hotellprospektet var ikke nøyaktig, og er senere endret. Arrangøren hefter for feil begått av det personalet som utfører telefonsalg. At Apollo ikke kan garantere at ønsker blir oppfylt endrer ikke dette. I et tilfelle som det foreliggende, hvor klageren eksplisitt ønsket et spesielt rom, burde arrangøren ha informert om nettopp dette. Da ville muligens klageren ha bestilt reisen et annet sted.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering av det gis et prisavslag på 30% av reisens pris, avrundet til kr. 5.200. Det som eventuelt allerede er utbetalt går til fradrag.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir gitt et prisavslag på 30% av reisens pris, avrundet til kr. 5.200. Det som eventuelt allerede er utbetalt går til fradrag.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Hanne Åsell (TUI Norge AS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)