

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandard og støy.

Dato

20.09.2018

Saksnummer

2018-01742

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i en ett-romsleilighet deluxe med balkong og havutsikt på Hotel Maracaibo, Puerto Rico, Gran Canaria, i perioden 03.02.2018 - 17.02.2018. Totalpris kr. 33.926.

Klager var ikke fornøyd med: - Hotellstandarden generelt - Feil type rom / leilighet - Støy

Klager ble lovet et deluxe rom, men rommet var slettes ikke deluxe. Deluxe betegnelsen gjaldt utsikten, og bildene på nettet samsvarte ikke med virkeligheten når det gjaldt presentasjon av rommet. Klager mener at de betalte en "ublu" overpris for et elendig rom. Klager opplevde turen som mislykket.

Klager krever refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har tidligere bestilt Hotel Marina Bay View gjennom Apollo, men da reisen for vinteren 2018 skulle bestilles, var dette hotellet fullbooket. Klager bestilte derfor en reise med opphold på Hotel Maracaibo i en ettroms leilighet de luxe.

Hotel Maracaibo er klassifisert med 3 soler, mens Marina Bay View er klassifisert med 4 soler. Apollo er av den oppfatning at klager har fått hotell og leilighet i henhold til det som er bestilt.

Dessverre var det en del byggearbeider utenfor hotellet som klager ble berørt av. Dette er noe som ligger utenfor hotellets og Apollos kontroll, og som det var vanskelig å påvirke. I tillegg pågikk en streik i området, der de streikende blant annet bruker

trommer, noe som forsterket støyproblemene. Dette var ikke noe hotellet eller Apollo kunne kontrollere. Dessverre var det ikke mulig å finne et annet bosted for klager før det kun var fire dager igjen av oppholdet. Da ble klager tilbudt å flytte til Marina Bay View mot et tillegg på 850 euro, noe de valgte å takke nei til.

Apollo har tilbudt klager en kompensasjon på kr. 4.975, alternativt et gavekort på kr. 8.000 pga. ulempene med støy. Dette har klager valgt å ikke godta, og det er derfor ikke utbetalt noen kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerkar

Nettkjøp av pakkereiser er underlagt skjerpede krav til opplysningsgrunnlag, jfr. ehandelsloven av 23. mai 2003 nr. 35 (gjennomføring av EF-direktiv 2000/31). Nett kunder bestemmer seg ofte for hotell og reisemål etter en gjennomgang av hotelltilbud fra forskjellige reiseoperatører. Bilder, hotellbeskrivelse etc. er da det viktigste beslutningsgrunnlaget.

Nemnda legger til grunn at klageren i tillegg til nettsøk, kontaktet arrangørens kundetelefon fordi han var usikker på bestillingen da det hotellet han kjente fra tidligere ferier var fullbooket.

Klageren fikk opplyst at eventuell støy ville høres mindre i hotellets øverste etasjer enn lavere ned. I følge klageren var det en feilaktig opplysning. Støyen var svært sjenerende i femte etasje, hvor klagerens leilighet lå. Nemnda legger dette til grunn.

Nemnda har videre sett på billedmaterialet som er vedlagt beskrivelsen av hotellet. I de luxe ett-roms leiligheter er det avbildet en sittegruppe rett innenfor en trivelig terrasse. De vedlagte bildene fra klagerens leilighet viser at virkeligheten avviker betydelig fra det som fremgår av hotellbeskrivelsen. Klagerens leilighet ser det ut til å være møblert kun med en sofa som er plassert i en mørk del av leiligheten. Det ser ut til at det meste av lys kommer fra et innvendig vindu mellom badeværelset og oppholdsrommet. TV-apparatet var etter det som er opplyst plassert slik at man måtte ligge/sitte i sengen for å få tilgang til å bruke dette.

Slik nemnda vurderer avviket mellom beskrivelse og virkelighet, er avviket såpass markant at det som er presentert i beskrivelsen og bildematerialet ikke er tjenlig som beslutningsgrunnlag.

Etter nemndas syn er dette villedende markedsføring. Kunden kan i praksis ikke vite hva som blir levert før etter ankomst på reisemålet. Kunden er dermed fratatt muligheten til å sammenligne flere alternativer.

Nemnda har også merket seg at det var lite hjelp å få av de stedlige representantene. Det legges til grunn at flere hotellgjester fikk bytte leilighet ved å henvende seg til resepsjonen. De som henvendte seg til Apollos representanter var ikke så heldige.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at det som ble levert var mangelfullt.

Nemndas flertall, lederen og forbrukerrepresentantene, anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 50% av reisens pris, avrundet til kr. 17.000.

Nemndas mindretall, reiselivsrepresentantene, finner at et avslag på 30% er passende.

Vedtak blir truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 50% av reisens pris, avrundet til kr. 17.000.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Ingvild Bjørnstad (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Anne Edwardsen (Ving Norge AS)