

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon for feil beskrivelse på nettsidene, hotellstandard og service.

Dato

09.10.2015

Saksnummer

326/14P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om kompensasjon for feil beskrivelse på nettsidene, hotellstandard og service.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en ukes ferie i en superior suite med balkong eller terrasse på Cavo Bianco. De skulle feire 25 år som par og 22 år som ektepar og ønsket det beste på hotellet.

På bussen inn til Kamari, etter 13 timers forsinkelse, ble de oppfordret til å ta kontakt med Apollos guider dersom det var noe de kunne gjøre for å gjøre ferieopplevelsen bedre.

Superior suiten de fikk tildelt hadde begrenset eller ingen utsikt. Klager finner det meget rart at det er lov og markedsføre en vare med så mange åpne faktorer. Klager informerer om at Apollo i sin omtale skriver at når det gjelder deres kampanjerom så passer det for dem som ikke legger vekt på beliggenhet eller utsikt. Her tar de det med, men ikke når det gjelder deres dyreste rom kategori. De har kun et bilde av uteområde, som er totalt misvisende i forhold til hva de fikk.

Da klager bestilte reisen fremgikk det av superiorsuitene hadde jacuzzi/dusj. Klager påpeker at når det gjelder jacuzzi på badet, så har teksten på hotellomtalen blitt endret etter at klager var i kontakt med Apollo. Dette anser klager som en innrømmelse fra Apollo om at beskrivelsen er upresis. Klager valgte å bestille superior suite på grunn av jacuzzi på badet.

Rommet klager fikk tildelt var på ca. 36 kvm ikke 45 som fremgikk av hotellbeskrivelsen. Hva angår størrelsen, så burde Apollo ha kontroll på det.

Klager bemerkninger om servicen i restauranten var mer ment som et hint fra klager om at det kanskje ikke var et egnet hotell for å selge halv pensjon, og ikke som en klage, mer som en konsekvens av størrelsen på hotellet.

Hovedhensikten med klagen er at klager mener det er utrolig «kjipt» å spandere på seg en flott ferie, for så å ende opp med en skuffelse. Særlig når Apollos motto er at guidene er der

for å gjøre oppholdet best mulig. Klager er oppgitt over at det totalt manglet evne og vilje til å rette opp i feilene. Klager ble til slutt så oppgitt at han endte opp med å lete etter flere feil.

Klager krever kompensasjon.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Apollo har i det vesentlige anført:

Apollo beklager at klager ikke var fornøyd med oppholdet på Cavo Bianco på Santorini og har kommentert de ulike punktene:

«1. Manglende utsikt fra uteplass med jacuzzi:

Det er riktig at vi har vist et bilde som kunden har sendt ut der det er noe utsikt fra uteplassen. Imidlertid er det ikke spesifisert utsikt fra noen av rommene i vår beskrivelse, og bildene som vises på Apollo.no vil alltid være et utvalg og ikke alltid representativt for alle rommene på hotellet. All den tid det ikke er bestilt spesiell utsikt, eller betalt ekstra for dette, anser vi det ikke som en mangel at det ikke var utsikt fra uteplassen.

2. Jacuzzi på badet:

I beskrivelsen har vi opplyst at det var «jacuzzi/dusj» på badet. I dette tilfellet betyr det «jacuzzi eller dusj», en skrivemåte som er relativt vanlig, noe som også fremgår av Språkrådets side www.sprakrad.no: Den viktigste funksjonen skråstreken har, er å skille mellom alternativer. Det vil si at vi bruker den når vi må gjøre et valg. Skråstreken betyr altså vanligvis 'eller'.

I beskrivelsen av juniorsuitene som det henvises til betyr «badekar/dusj» at det er enten badekar eller dusj.

Vi har, med bakgrunn i denne misforståelsen, valgt å fjerne ordet «jacuzzi» i beskrivelsen av badene.

3. Størrelsen på rommet/innredning:

Dette ble ikke tatt opp under oppholdet, og vi har derfor ikke hatt mulighet til å kontrollmåle størrelsen på rommet. Imidlertid har vi ikke mottatt andre klager på at rommene skal være for små i forhold til hva som er oppgitt.

Når det gjelder innredningen i rommene henviser vi igjen til at bildene er et lite utvalg av det som finnes, og at det derfor kan være avvik mellom de forskjellige rommene når det gjelder innredning, farger osv.

4. Service m.m.:

Punktene kundene har tatt opp om manglende service ved måltidene og at restauranten var så liten at de ofte ble sittende alene ved middagene ble ikke tatt opp med våre reiseledere. Vi har imidlertid bedt om at vår kontraktsjef formidler dette videre til hotellet.»

Etter Apollos vurdering er det i dette tilfellet levert en vare som samsvarer med hva som er bestilt og det er ikke grunnlag for kompensasjon.

Det vises for øvrig til Apollos brev.

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.

Pakkreisenemnda viser til klagerens beskrivelse av suiten og til opplysningene som fremgår på hjemmesiden om hotellet. Når man sammenligner Apollos beskrivelse av hvordan badet er utstyrt med det som er opplyst av den stedlige guiden, fremgår det at ingen av seniorsuitene har jacuzzi på badet. Dette opplyses i første avsnitt under «Action Taken», underskrevet av Julianne. Hotellbeskrivelsen inneholdt da en positiv feil på det tidspunktet klageren bestilt sin reise. Opplysningen er i ettertid rettet.

Det er videre ikke tvilsomt at Apollo har opplyst at en seniorsuite måler ca. 45 kvadratmeter. Klageren tviler på at det medfører riktighet, og antar at den er ca. 10 kvadratmeter mindre. Når Apollo har en klagesak til behandling, burde det etter nemndas vurdering være mulig å få bragt på det rene om arealet er så stort som oppgitt. Når det ikke er gjort, legger nemnda klagerens anslag til grunn.

De øvrige punktene som er nevnt, blant annet liten spisesal og manglende utsikt kan nemnda ikke se kan karakteriseres som mangler.

Nemnda har etter dette funnet at hotellbeskrivelsen ikke på alle punkter er i samsvar med det produktet som selges. Etter en samlet vurdering finner nemnda at manglene bør føre til et prisavslag på 10% av reisens pris, avrundet til kr 2.200.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir gitt et prisavslag på 10% av reisens pris, avrundet til kr 2.200.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, Hans Christian Birkeland, Reisegiganten AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.