

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. mangelfull innredning og hotellstandard.

Dato

03.06.2016

Saksnummer

311/15P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. mangelfull innredning og hotellstandard.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en to ukers reise med innkvartering i en 2-romsleilighet på Platanias Ideal Beach, Platanias, Kreta i perioden 29.08.15 - 13.09.15.

Fra Ticket ble klager anbefalt Ideal Beach. Klager valgte derfor dette hotellet og de hadde store forhåpninger til oppholdet.

I leiligheten reagerte de på manglende innredning. Kjøkkenet var delvis ok, men de måtte bruke kjøkkenstoler til plassering av kaffekoker/brødrister da det ikke var hylle der stikkontakt var plassert ved kjøkkenet. Oppholdsrom/stue var ikke møblert, inneholdt kun en slitt og skitten toseters sovesofa. TV-en var plassert på soverommet.

Klager reiste til samme hotell med flere familiemedlemmer og dette var også årsaken til at de valgte 2-romsleilighet. Dersom de hadde blitt informert om at leiligheten hadde begrenset med innredning, ville de ikke gjort dette valget.

Klager kontaktet hotellpersonalet da det ikke var noen representant fra Apollo tilstede og informerte om mangler. De fikk tilbakemelding om at dette var deres standard. Klager ba hotellet formidle klagen som gjaldt leiligheten videre til Apollos representant.

I og med at hotellets representant fortalte klager at dette var hotellets standard, antok klager at leilighetens utforming og interiør var godt kjent av reiseoperatøren. Klager ble ikke kontaktet av Apollos representant de to ukene de var på stedet.

Klager krever et prisavslag på kr 5.200.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Apollo har i det vesentlige anført:

Apollo gjør oppmerksom på beskrivelsen under <http://www.apollo.no/min-reise/alt-om-reisen/pa-reisemalet/hotellinformasjon> hvor det fremgår at leilighetene ikke er like velutstyrte som våre bosteder hjemme. De er utstyrt etter antall ordinære sengeplasser, både når det gjelder møbler og øvrig utstyr. Det er uvanlig at leilighetene har hva vi kaller «stuemøbler». Kjøkkenet er kun ment for enklere matlaging. Leiligheter som beskrives med enkelt kjøkkenutstyr innfrir de nasjonale turistmyndighetenes minimumskrav. Her finnes et glass, en kopp, en tallerken og bestikk pr. person, samt en kasserolle, en stekepanne og en liten kaffekjele. Enkelte leiligheter er bedre utstyrt. Ostehøvel, potetskreller og kaffetrakter finnes kun unntaksvis. Forbruksvarer som for eksempel rengjøringsmiddel, oppvaskbørste, toalettpapir og vaskeklut er ikke inkludert i reisens pris.

Klager skriver at det ikke var noen representant fra Apollo til stede på klagetidspunktet, og at de derfor kun tok dette opp med hotellet. Sommeren 2015 var Apollos representanter på Ideal Beach to ganger i uken, på informasjonsmøte og på trefftid. I løpet av klagers to ukers opphold var det reiselederne på Ideal Beach fire ganger. I tillegg var det mulig å ringe Apollos servicetelefon 24 timer i døgnet; telefonnummer står oppført på kundens billett. Da Apollo ikke ble kontaktet av kunden under oppholdet, hadde de ingen mulighet til å hjelpe, enten ved å bytte til en annen leilighet eller se på mulighetene for å bytte hotell.

Ideal Beach er et hotell Apollo har klassifisert med tre soler, som går under betegnelsen mellomklasse. Klassifiseringen er foretatt ut fra en totalvurdering av hotellet, der selve leiligheten er en del av dette. Imidlertid er også fasiliteter som basseng, uteområder, restaurant m.m. en del av vurderingen. Det fremgår av bildene på [apollo.no](http://www.apollo.no) at leilighetene er enkelt møblert. På et hotell av denne standarden vil leilighetene normalt være enklere innredet, men ha de fasiliteter som er lovet. Er det avvik fra dette, vil det kunne være grunnlag for å flytte eller få kompensasjon, men i henhold til reisevilkårene, pkt. 8.2 a) må reisearrangøren bli kontaktet om mangelen. Apollo ble ikke kontaktet i løpet av klagers to ukers opphold, og hadde dessverre ikke mulighet til å sjekke leiligheten og vurdere eventuell flytting eller kompensasjon.

I løpet av sommersesongen 2015 har Apollo hatt 4.432 gjester boende på hotellet. Av disse har 1.103 besvart spørreskjemaer og gitt hotellet en gjennomsnittskarakter på 8,3, av totalt 10, noe Apollo regner som en god tilbakemelding.

Apollo beklager at de ikke fikk muligheten til å vurdere klagen under klagers opphold, og kan dessverre ikke se at det er grunnlag for kompensasjon.

Det vises for øvrig til brev fra Apollo.

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. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres

kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Det fremgår av de vedlagte bildene at leilighetens innredning ikke er i samsvar med det som opplyses på arrangørens nettsider. Disse opplysningene er også en del av avtalen. Objektivt sett lider derfor det som er levert av en mangel. Imidlertid er det uttrykkelig opplyst i reisevilkårene at representant for arrangøren må kontaktes hvis man ikke kommer noen vei med å klage til hotellet. I dette tilfellet ble det klargjort ved første kontakt, ettersom representant for hotellet opplyste at den møbleringen som var i leiligheten var standard møblering.

Det er opplyst at det var mulig å nå en representant for Apollo hele døgnet over vakttelefon og at representanter var til stede fire ganger i løpet av de to ukene oppholdet varte. Hadde klagereglene blitt fulgt ville arrangøren hatt en mulighet til å flytte klageren til en annen leilighet, eventuelt til et annet hotell.

Når klage ikke fremsettes på stedet slik at arrangøren får en mulighet til å rette manglene, når man normalt ikke frem med en klage i ettertid. Nemnda kan etter en samlet vurdering ikke anbefale at det blir gitt noe prisavslag i dette tilfelle fordi klagereglene ikke er fulgt.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noe prisavslag i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Malin TENGHEDEN LØKEN, Ving Norge AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.