

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag da markterrassen ikke var som forventet.

Dato

09.03.2023

Saksnummer

2023-00113

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en juniorsuite med markterrasse uten spesifisert utsikt på hotell Porto Plomari, Lesvos, Hellas i perioden 11.09. 2022 - 25.09.2022. Totalpris 33 206 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Balkong/markterrasse

Klager har anført at de bestilte og betalte for markterrasse, men fikk en markbalkong hvor det ikke var mulig å sitte uten at de satt i en helt spesiell og unaturlig vinkel. I tillegg var utsikten rett inn i en betongvegg. Klager skriver at den type markbalkong som de fikk, er ikke vist noen plass i markedsføringen av hotellet. Klager hadde derfor ingen indikasjon på at de kunne risikere å få denne type balkong i stedet for markterrassen. Klager kjøpte seg opp til en juniorsuite med markterrasse før avreise. Det hadde de aldri gjort hvis de hadde vært klar over at de kunne risikere å få det de fikk.

Klager booket reisemålet og hotellet utfra flotte bilder på nettsiden. Siden de skulle ha to uker ønsket de et hotell med høy standard, treningsmuligheter, god og stor terrasse samt lyse store rom. Skuffelsen var stor da de ved ankomst fikk et mørkt, tunge rom, rett ut i veien som gikk til resepsjon og varelevering. Alle som skulle ut og inn av hotellet (biler, mopeder og folk), passerte forbi klagers rom. Klager skriver at terrassen ikke var noen markterrasse, men et lite rom, uten plass. Klager tok kontakt med reiseleder på stedet. Hotellet var fullt, og alternative hoteller var ikke av den standard klager ville ha. Klager fikk beskjed om å vente en uke, så skulle de se om de kunne få bytte rom. Klager tilbød seg å kjøpe seg opp eller få et vanlig rom. Alt var like fullt uke to også. Klager føler seg lurt og har anført at det ikke er et eneste bilde på nettsiden som viser klagers inngang/vei med "markbalkong", heller ikke deres mørke rom. Klager hadde aldri

valgt destinasjon og hotellet, hvis de hadde vært klar over at de kunne risikere å ikke få markterrasse.

Klagers krav: 15 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt en pakkereise for to personer fra Oslo Gardermoen til Lesvos 14 dager, med avreise fra Oslo Gardermoen den 11. september 2022 kl. 06:00 og innkvartering på hotell Porto Plomari i en juniorsuite med markterrasse uten spesifisert utsikt. Totalpris for reisen er 33 206 kroner.

Klager tok kontakt med Apollos personale på reisemålet på ankomstdagen etter de hadde fått tildelt rom, og oppga at de ikke var fornøyd med rommets uteplass, utsikt og at de opplevde at dette ikke var i henhold til deres bestilling.

Apollos personale gikk igjennom klagers reisedokumenter og bildene på Apollos hjemmeside sammen med klager, og informerte om at rommet de hadde fått var en juniorsuite med markterrasse uten spesifisert utsikt som bestilt. De informerte samtidig om at bildene hvor det er havutsikt fra rommene gjelder rom hvor dette kan forhåndsbestilles mot tillegg, dersom det er tilgjengelig når reisen bestilles.

Klager ønsket å bytte rom noe Apollos personale oppga at de kunne undersøke neste dag, og de tilbød også klager å sjekke om det var ledig kapasitet på andre hotell med samme klassifisering for å forsøke å finne en minnelig løsning da klager ikke var fornøyd med rommet. Senere snakket Apollos personale med klager igjen informerte om at rombytte dessverre ikke var mulig da hotellet var fullbooket. Klager ønsket ikke lenger å bytte hotell så det ble avtalt at Apollos personale ville følge opp saken igjen den 18. september, på starten på klagers andre uke, om det for eksempel hadde kommet inn en avbestilling.

Hotellet var imidlertid fullbooket også den andre uken og Apollos personale informerte klager om at det ikke var mulig å bytte rom den siste uken. Bildene klager har vedlagt i saksdialogen under Markedsføring 1, 2 og 3 er ikke Apollos bilder. Rommet klager har vedlagt bilde av er fra en annen romsbygning enn bygningen klager fikk rom i. Til informasjon finnes det juniorsuiter i begge bygningene.

Klagers bilde "Hva vi fikk 2.pdf" viser et rom med markterrasse med direkte utgang fra uteplassen, ikke en lukket markbalkong. Klager har bestilt et rom med markterrasse og uspesifisert utsikt, og Apollo gjør i den forbindelse oppmerksom på at er notert et ønske på vegne av reisefølget om rom med havutsikt hvis mulig i klagers bestilling. Det fremgår av reisedokumentene at ønskemål ikke kan garanteres.

Apollo finner det er beklagelig at klager ikke var fornøyd med rommets beliggenhet og uteplass, men kan ikke se at det har vært en mangel ved reisen, da klagers rom hadde uteplass og utsikt i henhold til bestilling.

Apollo har ingen ytterligere kommentarer i saken.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en juniorsuite med markterrasse uten spesifisert utsikt på hotell Porto Plomari, Lesvos, Hellas i perioden 11.09. 2022 - 25.09.2022. Totalpris 33 206 kroner.

Klager var ikke fornøyd med markterrassen som de fikk på reisen. Det er uomtvistet at det er dette klager har bestilt, spørsmålet for nemnda er hvorvidt leveringen utgjør en mangel ved avtalen.

Klager fikk et rom med markterrasse med direkte utgang fra uteplassen, ikke en lukket markbalkong. Klager har bestilt et rom med markterrasse og uspesifisert utsikt. Klager har ikke bestilt spesifisert utsikt f.eks. havutsikt som det betales ekstra for. Slik nemnda vurderer det fikk klager uteplass og utsikt i henhold til sin bestilling og forholdet utgjør ikke et avvik fra avtalen mellom partene. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)