

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dårlig hotellstandard og oppkjøp til annet hotell.

Dato

26.03.2019

Saksnummer

2018-04043

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i en ett-romsleilighet med markbalkong på Hotel International, Kos by i perioden 31.08.2018 - 14.09.2018. Totalpris kr. 10.746.

Ved ankomst på ettermiddagen ble klager henvist til rom nr. 2 i et anneks til hotellet. Det luktet en blanding av kloakk, mugg og klor i leiligheten som også var liten og mørk. Den såkalte markbalkongen var bare en "repos" foran inngangen og ikke privat.

Klager ønsket ikke å bo på hotellet en eneste natt. De tok kontakt med hotellets resepsjon, men fikk beskjed om at hotellet var fullbooket.

Klager tok deretter kontakt med Apollos servicekontor og fortalte at de ønsket å bytte hotell og var villig til å betale et mellomlegg innenfor en rimelig prisgrense. En time senere fikk klager tilbud om rom på et fire stjerners hotell, men mellomlegget på 1.050 euro var langt over klagers budsjett, så dette takket de nei til.

Apollos representant ankom hotellet til informasjonsmøtet kl. 17:30 og prøvde å finne en løsning sammen med hotellet og deres lokale bookingkontor. Men klager fikk ikke noe alternativ, og kun et vagt løfte om at de skulle forsøke å finne en løsning neste dag.

Etter klagers oppfatning hadde Apollo lokalt hverken vilje eller evne til å tilby klager en tilfredsstillende løsning for oppholdet. Klager bestemte seg derfor for å finne et alternativ på egen hånd da de ikke ønsket å bo på Hotel International. De fant en leilighet av tilsvarende prisklasse ca. 200 m fra Hotel International. De kunne først flytte neste dag, så klager sjekket ut av hotellet og tilbragte den første natten på Kos Hotel som lå i nærheten av Hotel International.

Klager krever dekket merutgiftene for innkvarteringen på egen hånd, Kos Hotel, 140 euro og Stam & John Apartments, 540 euro, totalt 680 euro.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Hotel International er Apollos enkleste hotell på Kos, klassifisert med 2+ soler.

Klager tok kontakt med Apollos personale etter ankomst og fortalte de ikke ønsket å bo i tildelt leilighet, som de mente lå under bakkeplan. De fikk da tilbud om å flytte til Hotel Kipriotis Maris (4 soler) mot et tillegg på 1.062,30 euro, noe de takket nei til. Reiseleder oppfordret deretter til klager om å ta kontakt med henne i forbindelse med informasjonsmøtet, slik at de kunne diskutere saken.

Etter informasjonsmøtet sjekket reiseleder leiligheten, som lå tre trappetrinn opp fra bakkeplan og hadde en liten balkong. Hun kunne ikke kjenne noen lukt, og opplyser at leiligheten var ren, men noe gammeldags. Klager fikk beskjed om at det ikke var mulig å finne nytt hotell den dagen, men at hun ville forsøke igjen dagen etter. Samme kveld, kl. 21.30, ringte klager og opplyste at de kom til å flytte til et annet hotell på egen hånd neste dag.

Apollo er av den oppfatning at klager har fått en leilighet i henhold til bestillingen. Ut fra reiselederens rapport var det ingen mangler ved leiligheten.

Apollo kan ikke se at det foreligger grunnlag for kompensasjon eller refusjon av utgifter.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Klageren bestilte en pakkereise hvor grunnprisen (pris for hotell og flyreise) var kr. 4.948 per person for et to ukers opphold. Hotellet de bestilte er klassifisert med 2 stjerner +, hvilket vil si at det er et meget enkelt hotell. Leiligheten klageren bestilte var en ettromsleilighet med markterrasse. Klageren ville ikke bo på hotellet etter å ha inspisert rommet, og hevdet blant annet at det luktet vondt. Ifølge guiden ønsket han også bedre utsikt.

Guiden undersøkte på hotellet, men det var ikke mulig å tilby et annet rom. Klageren fikk tilbud et alternativt hotell, men avslo dette på grunn av prisen. Han flyttet selv og krever at arrangøren dekker de utgiftene han fikk i den forbindelse.

Etter nemndas syn ligger ikke saken slik an at han kan få medhold i et slikt krav. Nemnda legger til grunn at han fikk den leiligheten han hadde bestilt og betalt for. En leilighet med markterrasse har sjelden utsikt. Betegnelsen betyr at den ligger på bakkeplan. Ifølge guiden var det tre trinn opp til leiligheten. Hun fant ingen ubehagelig lukt, og leiligheten var ren. Hvis man likevel ønsker å flytte et annet sted er det en utgift man selv må dekke.

Det er klaget over reiselederservicen. Etter å ha lest gjennom guiderapporten kan nemnda ikke se at den service som ble ytet var mangelfull. De stedlige representantene skal yte service til et større antall gjester. Tjenesten bærer nødvendigvis et visst preg av dette.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at klageren får erstattet utgifter han pådro seg ved å flytte til et annet hotell.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)