

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris fordi de ikke fikk leilighet med delt basseng.

Dato

31.05.2016

Saksnummer

234/15P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris fordi de ikke fikk leilighet med delt basseng.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 3 personer med innkvartering på Myrthos Beach, Rhodos i perioden 12.07.15 - 26.07.15.

Bestillingen ble foretatt i desember 2014. Klager var tidlig ute for å få høy standard på leilighetene før det ble utsolgt. Klager bestilte leilighet med delt basseng. De ringte Apollo og fikk bekreftet at det skulle være 4 leiligheter i rekke, med delt basseng foran leiligheten/terrassen.

I mai ringte Apollo og fortalte at disse leilighetene ikke ble ferdig og at de fremdeles var under bygging. Klager fikk en godtgjørelse og 2-roms leilighet i stedet, noe de ser på som en nedgradering i standard. Siden alt av pakkereiser omtrent var utsolgt i mai måned, måtte de akseptere tilbudet fra Apollo.

Da klager kom ned til hotellet og ville gå og se på leiligheten med delt basseng, fant de den ikke. Klager spurte i resepsjonen og de svarte at den hadde de ikke startet å bygge enda. Følgelig hadde Apollo solgt en leilighet som ikke eksisterte. Klager kan ikke forstå at det kan være lovlig å selge noe som ikke finnes.

Apollo må ha vært klar over at disse leilighetene ikke ble ferdigstilt. Med så sen tilbakemelding som to måneder før avreise, fikk de ikke bestilt leiligheter av tilsvarende standard. Alt var utsolgt både hos Apollo og hos de øvrige charterarrangørene.

Klager krever full refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Apollo har i det vesentlige anført:

Apollo beklager at leilighetene med delt basseng ikke ble bygget til sommersesongen 2015, og de forstår klagers skuffelse over dette. Det var lenge et håp om at disse leilighetene skulle bli klare, men med bakgrunn i den situasjonen som var i Hellas sist vinter og vår, viste det seg at dette ikke var mulig å gjennomføre. Så snart Apollo ble gjort oppmerksom på dette, ble alle kunder ombooket til andre leiligheter av samme standard, men uten tilgang til delt basseng. Apollo gjør oppmerksom på at bassenget skulle ha blitt delt av fire leiligheter som totalt kunne ta 16 personer.

Klager ble ombooket til en toroms leilighet for 2-4 personer med markterrasse. Prisen ble endret fra opprinnelig pris til korrekt pris for denne type leilighet. Opprinnelig grunnpris for leilighet med delt basseng var kr 17.498 pr. voksen, mens ny grunnpris for leilighet uten delt basseng var kr 16.898. I tillegg fikk klager en kompensasjon på kr 5.000 pr. person (voksen og barn), totalt kr 15.000 for manglende basseng.

Klager skriver at de var svært skuffet over leilighetens beliggenhet. Imidlertid ble dette ikke tatt opp med personalet på hotellet. Apollo hadde 7 reiseledere fast stasjonert på Mythos Beach Resort, med kontor i hotellets resepsjon. Dessuten var de rundt omkring på anlegget hele dagen, bl.a. i forbindelse med ulike arrangementer. Datteren i reisefølget var også med på Polly & Mino Barneklubb, der det var mulig å snakke med reiseledere.

Reiselederrapporten viser at Apollo ikke ble gjort oppmerksom på at klager var misfornøyd med beliggenheten. Hadde de fått beskjed om dette, ville de ha sett på muligheten for å flytte klager til en annen type leilighet.

Klager har fått refundert ca. 30% av reisens nye grunnpris. Hadde leiligheten de opprinnelig hadde bestilt hatt et eget, privat basseng, ville det ha stilt seg annerledes. Men her var det altså snakk om et mindre basseng som skulle benyttes av inntil 16 personer. Apollo bemerker at selve leiligheten ikke avviker fra den de fikk etter ombooking.

Apollo kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere prisavslag.

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.

Klageren bestilte en to-roms leilighet med delt basseng slik det fremgår av fremstillingen ovenfor. Leilighetene skulle bygges i løpet av vinteren/våren 2016, men dette ble utsatt på grunn av forholdene i Hellas. Dette fikk klageren beskjed om i mai 2016, ca. to måneder før avreise. Hun fikk en to-roms leilighet på samme område, men ikke med delt basseng. Etter hennes syn var beliggenheten dårlig, helt uten utsikt. Klageren føler seg lurt, da Apollo solgte en leilighet som ikke eksisterte da avtalen ble inngått i desember 2015.

Partene er enige om at klageren ikke fikk det hun bestilte. Det har Apollo tatt konsekvensen av ved først å tilbakebetale differansen mellom opprinnelig leilighet og den de ble tildelt, kr 600. Dernest har alle de tre reisende fått et prisavslag på kr 5.000 pr. reisende, totalt kr 15.000.

I sydlige strøk er byggetiden som regel mye kortere enn i Norge. Det er derfor etter nemndas vurdering ikke noe uttrykk for lureri at slike leiligheter selges mer enn et halvt år før reisen skal gjennomføres. Det som var spesielt i dette tilfellet, var at det ikke ble noe av byggingen. Etter nemndas syn burde klageren ha fått beskjed om dette på et tidligere tidspunkt. Slik nemnda ser det, er det antagelig den dårlige kommunikasjonen som er årsaken til prisavslaget. Den leiligheten klageren fikk var hun fornøyd med, når man ser bort fra utsikten. Hun var også fornøyd med hotellet og oppholdet. Arrangøren har opplyst at det ikke ble klaget over beliggenheten på stedet. Hadde en av de stedlige representantene blitt kontaktet, ser arrangøren ikke bort fra at det kunne ha vært mulig å arrangere bytte av leilighet til en med bedre beliggenhet, selv om beliggenhet vanligvis ikke er noe man kan kreve kompensasjon for.

Etter en totalvurdering finner nemnda at kr 15.000 er en rimelig kompensasjon for skuffelsen ved ikke å få leilighet med delt basseng.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt ytterligere kompensasjon ut over kr 15.000,- og kr 600 til dekning av prisdifferansen mellom de to leilighetene.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin TENGHEDEN, Ving Norge AS, Lise Skogrand Bø, Star Tour 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.