

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag fordi klager fikk et mindre rom med dårligere beliggenhet enn bestilt.

### Dato

13.03.2024

### Saksnummer

2023-03442

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

## Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et familierom i etasje med 2 ord. senger, balkong eller terrasse og ikke spesifisert utsikt., All Inclusive på Santa Marina Beach Giannoulis Hotels, Agia Marina, Chania, Kreta i perioden 15.07.2023 - 22.07.2023. Totalpris 36 498 kroner.

Ved ankomst lørdag 15. juli fikk klager beskjed om at det hadde skjedd en teknisk feil ved deres bestilte rom, og at det ikke var beboelig før onsdag 19. juli 2023. Etter en diskusjon om ulike hotellalternativ, fikk klager tilbud om å bo på et lite rom på hotellet fram til de kunne bytte til rommet de hadde bestilt den 19.07.23. Rommet var på det samme hotellet som bestilt, men med en vei imellom, med forskjellige restauranter og omgivelser. Klager skriver at de opplevde det som om de ble innkvartert på to ulike hoteller.

Klager har anført følgende:

- De fikk et rom på 14m<sup>2</sup> istedenfor 30m<sup>2</sup>.
- Rommet var i en etasje istedenfor to etasjer.
- Ett rom istedenfor to rom.
- En liten dårlig tv istedenfor to flatskjermer med satelitt tv.
- Rommet hadde ett lite bad i stedet for to bad med badekar og dusj.
- Ikke noe basseng eller hage.
- Totalt forskjellig beliggenhet og fasiliteter rundt.
- Forskjellige restauranter.
- Feil avstand.
- Støy hele døgnet fra omgivelser rundt fordi rommet de fikk tildelt lå rett ved siden av trappen til resepsjonen, restauranten og baren.

Klager ringte Apollos kundesenter, og ga beskjed om at de ønsket å reise hjem ved første anledning, men klager fikk beskjed om at en eventuell hjemreise måtte de selv betale. Klager følte seg da tvunget til å sove i det rommet de ble tildelt. Klager på 25 år måtte dele soverom med sin bestefar på 81 år, selv om de hadde bestilt et større familierom i to etasjer med to soverom.

Klager mener de burde fått beskjed om endringen før avreise slik at de hadde hatt muligheter til å avbestille reisen. Klager ber om et prisavslag 60 - 70 % fordi de ikke fikk det bestilte rommet før over halve ferien var over. Rommet de fikk tildelt de første dagene var ikke i nærheten av standarden de hadde bestilt. Bilder av rommet fremgår av saksdokumentene.

Klagers krav: 60 - 70 % av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klager har bestilt en pakkereise fra Bodø til Kreta og Santa Marina Beach Giannoulis Hotels, Agia Marina, Chania, Kreta 15.-22. juli 2023. Bestillingen var gjort i et familierom i etasje på totalt 30 m2. Totalpris 36 498 kroner.

Ved ankomst hotellet fikk klager informasjon om at det var tekniske problemer med rommet de hadde bestilt, og at de ikke kunne få tilgang til dette rommet før etter fire dager. Klager ble først tilbudt å flytte til et annet hotell de to første nettene, noe de ikke aksepterte. Deretter ble de innlosjert i et dobbeltrom på hotellet. Dette rommet var mindre enn det rommet som var bestilt, og lå i en annen del av hotellet. Klager hadde imidlertid fortsatt All Inclusive som bestilt og tilgang til alle hotellets fasiliteter.

Det fremgår av beskrivelsen at hotellet består av flere bygninger på begge sider av veien, og videre at det opprinnelige bestilte rommet ligger i bassengbygningene.

Klager tok opp problemet både med hotellet direkte, via telefon til Apollos kundeservice i Norge og med Apollos personale på plass. Rapporten fra reisemålet er sendt nemnda. Det fremgår at klager først ble tilbud 10 % av reisens pris, og deretter 30 %, men at de ikke aksepterte dette, og ba om 60 - 70 % kompensasjon.

Apollo er enige i at klager m/reisefølge har fått feil type rom fra 15. - 19. juli, og at dette er en mangel som berettiger til kompensasjon etter pakkereiseloven. Apollo er ikke enige i klagers krav om 70 % kompensasjon og mener at en kompensasjon på 30 % er rimelig forhold til mangelen. Klager har bestilt All Inclusive på hotellet, og dette har de fått under hele oppholdet, noe som må tas med i betraktning ved beregning av kompensasjonen.

Saken ble behandlet av Apollo etter hjemkomst. Apollo opprettholdt sitt tilbud om kompensasjon på 30 %, som utgjør 11 000 kroner. Dette beløpet ble refundert til klager 27. september 2023.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et familierom i etasje med 2 ord. senger, balkong eller terrasse og ikke spesifisert utsikt., All Inclusive på Santa Marina Beach Giannoulis Hotels, Agia Marina, Chania, Kreta i perioden 15.07.2023 - 22.07.2023. Totalpris 36 498 kroner.

Det er uomtvistet at klagers pakkereise hadde en mangel da de fikk feil type rom i perioden fra 15. - 19. juli, og at dette er en mangel som berettiger til kompensasjon etter pakkereiseloven. Klager krever 70 % kompensasjon. Apollo mener at en kompensasjon på 30 % er rimelig forhold til mangelen. Apollo opprettholdt sitt tilbud om kompensasjon på 30 %, som utgjør 11 000 kroner. Dette beløpet ble refundert til klager 27. september 2023. Klager har bestilt All Inclusive på hotellet, og dette har de fått under hele oppholdet, noe som må tas med i betraktning ved beregning av kompensasjonen. Etter nemndas vurdering ligger prisavslaget som allerede er utbetalt av tjenesteyter på et riktig nivå sett hen til mangelens art. Nemnda anbefaler at klager ikke får ytterligere i prisavslag. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Vedtak**

Klager gis ikke medhold.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)