

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag på grunn av annen værelsestype enn bestilt.

Dato

09.10.2015

Saksnummer

330/14P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag på grunn av annen værelsestype enn bestilt.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en ukes ferie i et større dobbeltrom med balkong og havutsikt på Clubhotel Riu Vistamar.

Siden klager skulle feire en rund dag og ta imot et par gjester, bestilte de et større dobbeltrom. Rommet var litt dyrere enn et vanlig dobbeltrom, men de forstod det slik at rommet hadde litt bedre plass. Men klager fikk et rom fylt av senger og med langt mindre gulvplass enn de var vant med fra tidligere opphold på hotellet.

På Apollos nettsted kan man på bestillingssiden for Hotel Riu Vistamar velge mellom «Dobbeltrum» og «Større dobbeltrum». Klager valgte «Større dobbeltrum». De gikk videre i bestillingen og da de fylte i personopplysninger, kom følgende informasjon frem på skjemaet: «ROMTYPE: Større dobbeltrum» og «PERSONER: 2». Klager skriver at det da er underlig at Apollo hevder at vi har bestilt et familierom med fire sengeplasser.

Klager fant det ikke naturlig å besøke den hotellsiden som Apollo henviser til i sitt tilsvare. Klager opplevde at de fikk tilstrekkelig informasjon på de første sidene, blant annet fordi de kjente så godt til hotellet fra før. Klager mener informasjonen de leste var villedende.

På den siden som Apollo henviser til, står det om «Større dobbeltrum»: «Lyse dobbeltrum med plass til to ekstrasenger». Klager mener de fleste vil lese dette som om det er mulig å få inn ekstrasenger hvis man ønsker det. Dersom ekstrasengene er der permanent - som jo faktisk er tilfelle - så bør man stryke de to ordene «plass til». Da vil setningen lyde slik: «Lyse dobbeltrum med to ekstrasenger», og teksten vil samsvare med virkeligheten.

Klager brukte 4 -5 timer og det var mye bry for å få bytte til et standard dobbeltrum.

Klager krever kompensasjon fra Apollo for

«1) Den summen vi betalte ekstra for «større dobbeltrom», som viste seg å være et «Familierom» med langt mindre plass enn et standard rom som vi vanligvis har på dette hotellet.

2) Villedende informasjon og brutte forhåpninger for oppholdet. Av bestemte grunner (jfr vår klage) ønsket vi oss denne gangen et større rom med bedre plass. Apollo lovet oss det, men leverte ikke. Hadde Apollo gitt korrekt informasjon om rommet de solgte oss, ville vi ikke ha bestilt dette, vi ville søkt mot andre hoteller og fått det vi ønsket oss. Den muligheten ble vi fratatt.

3) En halv dag bortkastet ferie, som gikk med det å rette opp i denne feilen. Dette er mye når vi bare har en ukes ferie.

Jf forøvrig vedlegg. Apollo og undertegnede er enige om de faktiske forhold i saken.

Uenigheten går på om vi burde forstått at vi kjøpte et «Familierom» med mindre plass enn et standard rom. Vi mener det var helt umulig å forstå dette ut fra den informasjonen som ble gitt.»

Apollo har i det vesentlige anført:

Klager bestilte reisen direkte på apollo.no og valgte alternativet «Større dobbeltrom».

Av hotellbeskrivelsen er disse rommene på ca. 28 m², og har plass for opptil fire personer og har to ekstrasenger. De ordinære dobbeltrommene er på ca. 26 m² og har plass for opptil tre personer. Det fremgår ikke i Apollos informasjon at rommet kundene har valgt skal være et «familierom». De større dobbeltrommene er beregnet på at minimum en person er barn hvis man bor tre-fire personer i rommet.

Det fremgår av reiselederrapporten at det ikke var noe problem å bytte til et standard dobbeltrom da klager ønsket dette.

Apollo kan ikke se at det er grunnlag for kompensasjon.

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 et «større dobbeltrom» i den tro at det var noe større enn et «dobbeltrom». I beskrivelsen fra arrangøren fremgår det at et «større dobbeltrom» skal være ca. 2 kvadratmeter større enn en vanlig «dobbeltrom».

Det viste seg imidlertid at det største rommet var permanent møblert med fire senger, og med en slik utrustning var det mindre gulvplass enn på et vanlig dobbeltrom.

Pakkereisenemnda er enig med klager i at beskrivelsen på Apollos sider er misvisende, i og med at det opplyses om at det «er plass til» to ekstrasenger, og ikke at dette er den

permanente møbleringen. I realiteten fikk klageren derfor et rom med mindre ledig gulvplass enn på et vanlig dobbeltrom.

Etter nemndas syn lider pakkereisen teknisk sett av en mangel, i og med at klageren pga av misvisende opplysninger på Apollos nettsider, betalte for et rom som rent faktisk passet dårligere for ham og hans reisefølge enn et vanlig standard dobbeltrom gjorde. Det fremgår av bestillingsbekreftelsen at grunnprisen for reisen var kr 9.048. Det fremgår videre av vedlegg til klagen at en dobbeltrom har en pris på kr 7.398. I mangel av andre opplysninger legger nemnda til grunn at prisdifferansen mellom de to værelsestypene er kr 1.650 pr. person pr. uke.

Pakkreisenemnda finner på denne bakgrunn av klageren bør få et prisavslag på kr 3.300. Ytterligere avslag finner nemnda ikke grunnlag for å anbefale.

Vedtak:

Pakkreisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på kr 3.300.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Line Vestgård, Kilroy Travel AS, Hans Christian Birkeland, Reisegiganten AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.