

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet transfer og hotellstandard.

Dato

02.11.2017

Saksnummer

2017-01984

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for fire personer med innkvartering i et dobbeltrom med markterrasse på Petros Place/Gialos, los i perioden 03.06.2017 - 10.06.2017. Totalpris kr. 12.052.

Klager var ikke fornøyd med:

Reisemålets transport til/fra flyplassen

Hotellstandarden generelt

Feil type rom/leilighet

Hotell

Balkong/markterrasse

Internett

Beliggenhet

Fra klager ankom Santorini måtte de vente 10 timer før de fikk tildelt et rom på Petros Place, los. De ankom Santorini 11.55, ble transportert til et hotell hvor de ventet i resepsjonsområdet til kl. 20.00 da de ble transportert med buss til havna. Båten til los gikk kl. 21.20 og klager sjekket inn på hotellet kl. 22.20.

Klager betalte for et tre-stjerners hotell, men anfører at Hotel Petros Place er klassifisert som et to-stjerners hotell. Klager fikk tildelt et gammelt rom uten vinduer.

Klager krever 50% av reisens pris refundert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Apollo viser til sine nettsider hvor følgende fremgår: "Avhengig av vær og vind eller uforutsette hendelser utenfor Apollos kontroll kan ventetid mellom flyankomst og båtreise, og/eller overnatting på Santorini både på ut- og hjemreise, forekomme på alle våre flyvninger."

Apollos kontraktører besøker destinasjonene før hver sesong. De klassifiserer hotellene basert på kriterier som beliggenhet, fasiliteter og romstandard.

Det fremgår på Apollos nettside at hotellet er bygget i 1970 og sist oppusset i 1980. Videre fremgår følgende: "Enkle og tradisjonelle dobbeltrom med to separate senger. Deler av hotellet er renovert, med unntak av dobbeltrommene".

Apollo kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

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.

Nemnda har gjennomgått sakens dokumenter og et relativt omfattende billedmateriale.

Nemnda legger til grunn at det fremgår svært tydelig av opplysningene om reisemålet los at ulike forhold, blant annet andre senere innkomne fly, kan medføre at båttransport fra Santorini til los kan bli forsinket eller utsatt, og at men i verste fall kan måtte overnatte på Santorini begge veier. Ved ankomst fikk de opplyst avgangstiden for båten og kunne da disponere dagen på Santorini som de ville. En reise med flere transportelementer kan være slitsom for barn, hvilket de vedlagte bildene viser. Om los er riktig reisemål når man reiser med små barn er det den som bestiller reisen som må vurdere.

Når det gjelder hotellet, fremgår det tydelig av hotellbeskrivelsen at dette er gammelt – det er bygget i 1970 og renovert i 1980 - med unntak av dobbeltrommene som ikke er renovert.

Hotellet er klassifisert med tre stjerner. Nemnda er fra andre saker kjent med at klassifisering skjer på bakgrunn av flere faktorer ved siden av rommenes beskaffenhet. Det kan for eksempel være utearealer med basseng og/eller en sentral og hyggelig beliggenhet i forhold til nærmeste tettsted som trekker klassifiseringen opp.

Nemnda peker også på at det er sammenheng mellom det man betaler for en ferietur og standarden som kan forventes. Turen kostet ca. kr. 12.000 for fire personer, hvorav to var barn. Dette skal dekke fire flybilletter tur/retur Santorini, fergebilletter tur/retur los samt hotellopphold i en uke.

Etter en samlet vurdering finner nemnda ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)