

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag.

Dato

09.03.2020

Saksnummer

2019-05017

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for tre personer med innkvartering i en 3-romsleilighet med balkong på hotell City Beach, Makarska, Makarskas Riviera, Split, Kroatia i perioden 07.08.2019 - 14.08.2019. Totalpris 29 990 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Manglende rengjøring
- Balkong / markterrasse

Klager snakket med Apollos lokale kontakt i Kroatia som bekreftet at på City Beach Hotel hadde alle rom balkong inkludert i prisen. Klager anfører at det i beskrivelsen på nettsiden til Apollo under 3-romsleilighet står klart og tydelig at balkong eller terrasse er inkludert. Det at klager da kunne velge balkong som et tillegg og dermed betale ekstra for dette ved bestilling, var for klager en selvfølge. Klager hadde ikke forventet at hun skulle få et rom med standard balkong som føltes som et "fengsel", men sikre seg, ved å betale ekstra for balkong, at hun fikk en oppgradering i forhold til standard. Klager føler seg lurt.

Klagers krav: 10 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt en 3-romsleilighet med balkong på hotell City Beach.

I sitt første tilsvaer til klager gjorde Apollo oppmerksom på følgende:

«Bildene som viser hotellene på apollo.no er i enkelte tilfeller tatt med vidvinkel.

Dette gjør at hoteller, svømmebasseng og rom/leiligheter kan virke større enn de er i

virkeligheten. Bildene er tatt i det best tenkelige været og viser hotellet fra sin beste side. Interiørbildene er ment som eksempler, og alle rom/leiligheter ser ikke nødvendigvis slik ut som bildet viser. Dette gjelder både størrelse, beliggenhet, farger og utforming. Skisser og interiørbilder som finnes i hotellbeskrivelsen er eksempler».

Ved bestilling av ordinær 3-romsleilighet fremgår det at uteplasskategorien er balkong eller terrasse og ikke spesifikt utsikt. Man kan således få rom med enten terrasse eller balkong. Det er imidlertid mulig å betale et tillegg for å få bekreftet balkong i bestillingsprosessen. Apollo har lagte ved et eksempelbilde fra bestilling på dette hotellet, hvor det fremgår at man kan velge å legge til ekstra kostnad for bekreftet balkong.

Hotellet har også en annen type 3-romsleilighet med 3. ordinære senger - ikke fire senger ordinære senger som klager har bestilt - hvor balkong og ikke spesifisert utsikt er fast uteplasskategori..

Klager har selv valgt ønsket romkategori ved bestilling på Apollos nettside.

Apollo mener at deres tilbud om refusjon av kostnaden for oppgradering, 245 kroner per person, totalt 735 kroner, er tilstrekkelig og kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres i tråd med avtalen, jfr. pakkereiseloven § 25. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold. Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for. Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis § 27, § 28, § 31 og § 32.

Klager har fremmet et krav om prisavslag på 10 000 kroner begrunnet i at den oppgraderte balkongen ikke viste seg å være tilfredsstillende.

Apollo har vist til sine vilkår med informasjon om at bildene fra hotellet er tatt med vidvinkel og basert på det kan balkongen fremstå som større enn det den i virkeligheten er. Klager har for så vidt fått den romkategori som han har betalt for. Likevel har Apollo akseptert å tilbakebetale beløpet for oppgradering som tilsvarer 245 kroner per person til sammen 735 kroner. Nemnda synes dette er et rimelig prisavslag og mener det ikke er grunnlag for ytterligere.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel)