

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet manglende rengjøring, balkong, havutsikt og balkongmøbler som ikke samsvarte med bildet på nettsidene.

Dato

17.04.2020

Saksnummer

2020-00219

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en 2-romsleilighet med balkong på Dragos Del Sur, Playa De La Arena, Tenerife Syd i perioden 24.11.2019 - 08.12.2019. Totalpris 18 736 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Annet
- Manglende rengjøring
- Balkong / markterrasse

Forklaring

Klager var ikke fornøyd med renholdet og har lagt ved bilder av en kopp som ikke var ren og skittent bestikk.

Balkongmøblene som ble vist på Apollos nettsider samsvarte ikke med virkeligheten. Klager skriver at de bestilte og betalte for en balkong med spisemøbler, og fikk en balkong med to lave stoler og et lavt bord med en ruglete overflate som var ubrukelig til å spise på. Den ene stolen hadde en revne i setet. Klager kunne derfor ikke spise maten ute på balkongen og de måtte gå på restaurant, noe som fordyret oppholdet med flere tusen kroner.

Klager trodde de hadde bestilt og betalt for havutsikt. Klager har lagt ved kopi av e-post datert 27.06.2019 der de stiller spørsmål om de kan få tildelt rom som både er rolig og som har havutsikt. De skriver videre at de satser på at dette blir bra siden de betaler ekstra for havutsikten og ønsker et rom som i tillegg både er rolig og solrikt. Klager fikk imidlertid ikke rom med havutsikt og måtte betale 78 euro til hotellet for å flytte til en annen leilighet.

Krav: Prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har reklamert på at utemøblene på balkongen ikke var som avbildet på Apollos nettside, at det ikke var havutsikt på rommet og mangelfull rengjøring.

Apollo viser til kommunikasjon mellom Apollo og klager.

Av bestillingsbekreftelsen og billetten, fremgår det at klager har bestilt en 2-romsleilighet med balkong. Følgende ønskemål er oppgitt i bestillingen, med merknad om at ønskemål ikke kan garanteres: "Quiet location with sunny balcony please :)"

Av mailkorrespondansen med Apollo før avreise, viser Apollo til at klager fikk oppgitt kostnad for eventuell oppgradering til leilighet med havutsikt. Det ble ikke gjort endring i bestillingen til bekreftet havutsikt, og det er ikke lagt til kostnad eller betalt tillegg for havutsikt i bestillingen. Apollo anfører at det ser ut til at deres konsulent ikke registrerte at klager ønsket å oppgradere utsikten. Apollo anser at klager hadde god tid til å etterspørre en oppdatert bestillingsbekreftelse, med ny pris inkludert havutsikt.

Klager har selv fremvist billetten, hvor det fremgår at det ikke var bestilt leilighet med spesifisert utsikt eller betalt for dette.

Apollo har informert om at hotellet har byttet ut alle utemøbler kort tid før oppstart av sesongen grunnet slitasje, noe som var årsak til at disse ikke var like de som er avbildet på Apollos nettside. Apollo minner i den forbindelse om følgende:

«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.»

Se <https://www.apollo.no/min-reise/alt-om-reisen/pa-reisemalet/hotellinformasjon#avstander-bilder>

Ved bestilling av leilighet er kjøkkenutstyr inkludert, dette er kun ment for enklere matlaging. Bestikk, servise o.l. er for øvrig beregnet etter ordinært antall personer i leiligheten, og innfrir de nasjonale turistmyndighetenes minimumskrav. Oppvaskbørste, rengjøringsmiddel, vaskeklut og toalettpapir er ikke inkludert.

Apollo gjør oppmerksom på følgende:

«Renholdet er vesentlig enklere enn hva du er vant til hjemmefra. Renholdet kan skje på for- eller ettermiddag. Med rengjøring menes normalt at gulvet blir feiet eller tørket, avfall tømt, hel eller delvis rengjøring av badet samt oppredning av ordinære senger. Oppvask inngår ikke i renholdet av leilighet/rom. Noen steder må man selv tømme

kjøkkensøppel. Oppvaskmiddel, børste, klut o.l. må rengjøringsdager som er oppgitt i hotellbeskrivelsen. De fleste hoteller har minimum to dager i uka hvor det ikke blir rengjort.»

Se <https://www.apollo.no/min-reise/alt-om-reisen/pa-reisemalet/hotellinformasjon#rengjoring>

Apollo anfører at det alltid vil være noen utfordringer på en reise. Disse må etter Apollos syn overstige en viss terskel for å kunne karakteriseres som mangler. Etter Apollos syn er ikke denne terskelen overtrådt i dette tilfellet, utover rengjøringen.

Apollo anser at utbetalt kompensasjon på 1 200 kroner grunnet mangelfull rengjøring er tilstrekkelig.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter 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, dvs. i kataloger, brosjyrer, nettsider, annonser i media, med mer.

Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for – ansatte, underleverandører av tjenester som omfattes av avtalen – og særlig feil og forsømmelser begått av stedlige representanter på reisemålet.

Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis § 27, § 28, § 31 og § 32.

Den reisende skal uten ugrunnet opphold underrette arrangøren om mangler ved reisetjenester som inngår i pakkereiseavtalen jfr. § 26.

Arrangøren har rett og plikt til å avhjelpe en mangel, med mindre dette er umulig eller medfører uforholdsmessige kostnader, idet det tas hensyn til omfanget av mangelen og verdien av de berørte reisetjenestene. Arrangøren skal avhjelpe mangelen innen en rimelig frist fastsatt av den reisende, jfr. § 27.

Klager har klaget på manglende rengjøring, møblering på balkong, samt manglende havutsikt fra balkong. Klager har fremmet krav om prisavslag.

Apollo har akseptert at manglende rengjøring utgjør et avvik fra avtalen og har i den forbindelse utbetalt en kompensasjon på 1 200 kroner.

Når det gjelder møblelementet på balkongen var disse byttet ut for sesongen, slik at det var et noe annet møblelement enn det som var avbildet. Selv om klager anfører at de ikke kunne spise der pga. lavere bord er ikke dette en mangel etter avtalen. Den eventuelle skaden på stolen som er avbildet fremstår heller ikke å være av en slik art at det gir grunnlag for prisavslag.

Klager trodde de hadde bestilt og betalt for havutsikt. Av mailkorrespondansen med Apollo før avreise, fremkommer det at klager fikk oppgitt kostnad for oppgradering til leilighet med havutsikt. Det ble ikke gjort endring i bestillingen til bekreftet havutsikt, og det er ikke lagt til kostnad eller betalt tillegg for havutsikt i bestillingen. Det fremkommer av klagers billett at det der ikke er spesifisert bestilling med havutsikt. Det er mulig at Apollos konsulent ikke forstod at klager ønsket å bestille havutsikt, men nemnda mener at klager burde avklart dette på forhånd, særlig da dette ikke var ekstra betalt for eller fremkom av billetten.

Pakkereisenemnda anbefaler at det ikke utbetales ytterligere til klager enn det som allerede er kompensert for rengjøring.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke får medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)