

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandard og rommets størrelse.

### Dato

02.11.2017

### Saksnummer

2017-01951

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to voksne og to barn med innkvartering i et familierom med to ordinære senger, balkong eller markterrasse på Porto Platania Beach & Spa i perioden 13.05.2017 - 20.05.2017. Totalpris kr. 24.292.

Klager fikk tildelt rom i bakgården på hotellet og halvveis under bakkenivå. Rommet var lite, trangt, manglet kjøkkenkrok og var uegnet for en familie. Det hadde to stoler på en liten terrasse halvveis under bakken. Det var maur både på terrassen og inne. Standarden tilsvarte ikke 5 stjerner. Dette var den fjerde gangen klager har feriert på samme hotell. De har ikke tidligere fått tildelt et så dårlig og lite rom.

Klager krever å få dekket 250 euro som de betalte for oppgradering på hotellet og kompensasjon for de dagene de bodde i et alt for lite rom som ikke tilsvarte 5-stjerners standard.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Apollo har vært i kontakt med sine reiseledere på Kreta som bekrefter at klager var i kontakt vedrørende misnøyen angående rommet de hadde fått, og at dette ikke samsvarte med tidligere opphold i samme romtype.

Det ble besluttet at en av Apollos reiseledere skulle komme på befaring i rommet, og i rapporten fra befaringen bekrefter reiseleder at rommet stemmer med beskrivelsen på Apollos nettsider, men at det oppleves som noe trangt og innestengt. Videre tok klager kontakt vedrørende maur i rommet og på terrassen, dette ble løst ved at hotellet sprayet med insektsspray.

Klager ble tilbudt et rombytte til en kostnad på 250 euro, og valgte å takke ja til dette.

Apollo viser til hotellinformasjonen på sine nettsider hvor følgende fremgår under kategorien familierom:

«Hyggelige rom med to senger og sovesofa. Kjøleskap og satellitt-TV. Safe mot avgift. Gratis luftkondisjonering og WiFi og Internett via kabel. Badekar/dusj og wc. Balkong eller terrasse i varierende størrelser; noen ligger delvis under bakkeplan. Rengjøring syv ggr/uke».

Selv om klager fikk rom i henhold til bestilling, har Apollo refundert 250 euro som klager betalte for rombyttet.

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 legger til grunn at klageren bodde på et fem stjerners hotell med varierende standard på rommene. I følge arrangøren var rommet klageren i første omgang ble tildelt i samsvar med beskrivelsen på nettsidene. Rommet lå delvis under bakkeplan og hadde en liten terrasse. I følge klageren var det maur både på terrassen og på rommet. Dette er noe som forekommer relativt hyppig i sydlige strøk, og som det sprøytes mot når betjeningen har blitt gjort oppmerksom på problemet.

En stedlig representant var på befaring og bekreftet at rommet var i samsvar med bestillingen, men at det ble opplevd som noe trangt og innestengt.

Klageren ble tilbudt oppgradering mot å betale et mellomlegg. I første omgang betalte han for oppgradering til et rom han var fornøyd med. I ettertid har arrangøren refundert det som ble betalt for oppgraderingen.

Klageren krever i tillegg et prisavslag for de dagene familien bodde på det rommet de først fikk tildelt.

Etter en samlet vurdering kan nemnda ikke se at klageren har krav på prisavslag. Nemnda finner å måtte legge til grunn at også det første rommet han fikk var i samsvar med bestillingen. Et hotell vil alltid ha rom med god og mindre god beliggenhet. Hotellets klassifisering påvirkes ikke av det. Et hotell med fem stjerner tilbyr ofte mer i

form av gratis Wifi, større fellesarealer etc. enn hoteller med lavere klassifisering og det nyter alle gjestene godt av.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at klageren gis prisavslag ut over det som allerede er utbetalt av arrangøren.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)