

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dårlig internettforbindelse og avstand til strand.

### Dato

22.05.2018

### Saksnummer

2018-00748

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i en to-romsleilighet med balkong eller markterrasse på Hotell Barcarola Club, Puerto del Carmen, Lanzarote i perioden 05.01.2018 - 12.01.2018. Totalpris kr. 10.216.

Klager var ikke fornøyd med:

- Internett
- Beliggenhet

Den betydeligste mangelen ved reisen var avstand til stranden, da det er stor forskjell på 100 meter og 5-6 minutters gange. Det at Apollo bagatelliserer dette mener klager forteller om feil holdning og manglende respekt for kundene.

Når det gjelder internettforbindelse, hadde klager ikke forventning om at hastigheten på nettet skulle være i nærheten av det de har hjemme, men de hadde en forventning om at det skulle være internettforbindelse i leiligheten når det opplyses fra tjenesteyter. Klager tok kontakt med resepsjonen på ankomstdagen vedrørende internettproblemene.

Apollos representant tok kontakt med klager per telefonen etter at tekniker skulle ha vært på stedet. Klager befant seg da i nærheten av bassengområdet. Klager ble spurt om nettet fungerte bedre, noe de bekreftet der og da. Imidlertid viste det seg etter noen flere forsøk at nettet ikke fungerte i leiligheten og at det var like dårlig som tidligere.

Hendelsen med manglende overmadrass, og at de måtte re opp sengene selv var ikke et stort problem for klager, men de mener dette forteller om manglende kundefokus fra hotellet.

Klager krever refusjon av 50% av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klager tok kontakt med Apollos personale lørdag 6. januar kl. 14.27 om dårlig internettforbindelse. Reiseleder kontaktet hotellet, som opplyser at de ikke har registrert noen problemer, men at de vil få en tekniker til å sjekke dette på mandag. Mandag bekrefter klager at internettforbindelsen hadde blitt noe bedre.

Videre klages det på avstand til strand fra hotellet, som er opplyst til 100 meter. Apollo er enige i at det er lenger avstand til strendene øst og vest for hotellet, og dette vil bli rettet på apollo.no. Apollo kan ikke se at det medfører en større mangel at det er 5-6 minutter å gå til stranden. Avstand til strand vil bli endret til 350 meter, som er oppgitt som korrekt avstand ifølge Apollos personale.

Apollo har hatt 740 gjester på Barcarola Club denne vintersesongen. I tilbakemeldingene er det en håndfull som bemerket at WiFi kunne være noe raskere. Det er ingen som har kommentert avstand til stranden, og det har heller ikke kommet inn noen klager på noen av disse forholdene. Hotellet scorer 9 av totalt 10 poeng, noe som anses som svært bra.

Når det gjelder manglende overmadrass for den ene i reisefølget, ble dette ordnet i løpet av noe tid. Overmadrass er oppført som ønskemål på billetten.

Apollo har kompensert med kr. 2.000 for dårlig internettforbindelse og avstand til strand, noe som utgjør ca. 20% av reisens pris.

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. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Det er klaget over svært dårlig internettforbindelse, manglende overmadrass ved ankomst og over at avstanden til stranden var ca. fire ganger så lang som opplyst på arrangørens nettsider. Arrangøren har i ettertid rettet denne opplysningen på sine nettsider.

Overmadrassene ble levert til rommet på ankomstdagen, men ble lagt igjen i oppholdsrommet, noe som medførte at klageren måtte re opp sengen for å få plassert madrassen.

Det fremgår av de generelle vilkårene at internettforbindelsen i sydlige land sjelden er slik man er vant med fra Norge. Det er opplyst at den også blir tregere i perioder hvor hotellet er fullbooket og mange var inne på nettet samtidig. Ut fra de opplysningene som forelå om internettforbindelse kan nemnda ikke se at dette utgjør en såpass markert mangel at den bør føre til prisavslag.

Nemnda tar til etterretning at stranden lå 300 – 400 meter lenger bort fra hotellet enn det som fremgikk av hotellprospektet da klageren bestilt sin reise.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at reisen led av mangler. Avstanden til stranden var feil oppgitt i hotellprospektet. De øvrige ankepunktene som er beskrevet i klagen finner nemnda er forhold som nok teknisk sett utgjør avvik, men som etter nemndas syn ikke når opp til den relevansterskel loven forutsetter for å gjøre beføyelser gjeldende.

Nemnda finner etter dette av det prisavslaget som er gitt av arrangøren – ca. 20% av reisens pris - utgjør et passende avslag. Nemnda kan derfor ikke anbefale at det gis ytterligere avslag.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag ut over det som allerede er tilbudt av arrangøren.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Ane Køber Opstad (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)