

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. mangelfull hotellstandard og presentasjon av leiligheten.

Dato

09.10.2015

Saksnummer

47/15P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. mangelfull hotellstandard og presentasjon av leiligheten.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en 3-ukers tur til Puerto Rico med innkvartering i en 2-romsleilighet med markterasse på Maracaibo i perioden 08.11.14 - 29.11.14.

Leiligheten klager fikk tildelt hadde ikke vindu, vifte eller ventil, kun ei skyvedør i stua. 2-romsleiligheten hadde ikke dør som skilte sove- og oppholdsrommet, bare en halv vegg som skulle skille stua og soverommet. Ingen dobbeltseng som på bildet på Apollos nettsider for det var det ikke plass til. Det var heller ikke plass til klesskap, kun ett enkelt skap i stua.

Mye maur på kjøkkenet, så maten måtte oppbevares i et lite skap på veggen som var beregnet til dekketøy.

Badet var på 2,8 m² uten vifte og ventil.

Uten vindu kunne klager ikke få frisk luft om natta, skyvedøra kunne de heller ikke åpne for det var rett ut på plenen og gata. Porten ble aldri lukket eller låst. Dette ble 3 uker uten søvn i en kjeller uten vindu og følgelig ingen sirkulasjon i lufta. De fikk kveldningsfornemmelser og det var umulig å sove.

Det er korrekt at klager fikk leilighet på bakkeplan som bestilt, men innredningen kunne ikke sammenlignes med bildet som fremgår av nettsiden til Apollo. Bildene fremstiller en ny og moderne leilighet og det var en slik leilighet klager hadde forventet å få.

Klager var i kontakt med guidene flere ganger per telefon hvor de fremla ønske om å få bytte leilighet. Guidene lovet å gi tilbakemelding, men ingen kontaktet klager som lovet.

Apollo har ikke kommentert at leiligheten ikke hadde vindu eller dør mellom sove- og oppholdsrommet.

Klager krever kr 9.000 i kompensasjon.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Apollo har i det vesentlige anført:

Apollo informerer om at klager skal ha fått leilighet i henhold til bestilling da det kun finnes 2-romsleiligheter på bakkeplan.

Apollo beklager at henvendelsen ikke ble fulgt opp bedre, men det var dessverre ikke registrert at klager var i kontakt med guidene vedrørende bytte av leilighet.

Apollo gjør oppmerksom på informasjonen på sine nettsider som omhandler bilder: «Bilder i katalogen og på Internett er i enkelte tilfeller tatt med vidvinkel. Dette medfører at hotell, svømmebasseng og rom/leiligheter kan virke større enn de er i virkeligheten. Ta med i betraktningen at hotellene også har andre rom-/leilighetstyper enn det som er avbildet. Dette gjelder både størrelse, beliggenhet, farger og utforming. Bildene er tatt i det best tenkelige været og viser hotellet fra sin beste side. Skisser og interiørbilder som finnes i hotellbeskrivelsen er eksempler.»

Apollo har gitt en kompensasjon på kr 2.000 for manglende oppfølging fra guidene.

Det vises for øvrig til brev fra Apollo.

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.

Klageren anfører at de opplysningene som fremgår på Apollos nettsider om hotellet, og som var avgjørende for at klageren bestilte en pakketur med Apollo, viste seg ikke å stemme. Leiligheten lå på kjellerplan. Det var ikke vindu i soverommet, og heller ikke vifte eller ventil. Leiligheten var etter klagerens syn ikke en to-roms da soverommet kun var skilt fra stuedelen med en halvvegg. Det var nesten ikke skap. Badet var på under 3 kvm uten vifte eller ventil. Det var dessuten mye maur i leiligheten.

Klageren tok saken opp med guiden på første informasjonsmøte med spørsmål om å få bytte leilighet. Guiden kom imidlertid ikke tilbake til saken. Spørsmålet ble deretter tatt opp med en mannlig guide, som heller ikke kom tilbake. Opplysninger om at det var fullt og at ingen ting kunne gjøres fikk de helt tilfeldig da de møtte ham på gaten. De snakket deretter med en tredje guide uten at noe skjedde. Klageren ektefelle ringte en gang til Apollos servicekontor, men samtalen ble brutt ved at røret ble lagt på.

Apollo har tatt selvkritikk på kundebehandlingen, og har tilbudt kr 2.000 i kompensasjon. For øvrig viser de til sine forbehold i vilkårene.

Pakkereisenemnda finner at det i denne saken er så stor forskjell på det som er markedsført og det som ble levert, at reisen lider av en mangel. Nettkjøp av pakkereiser er underlagt skjerpede krav til opplysningsgrunnlag, jfr. ehandelsloven av 23. mai 2003 nr. 35

(gjennomføring av EF-direktiv 2000/31). Nettkunder bestemmer seg ofte for hotell og reisemål etter en gjennomgang av hotelltilbud fra forskjellige reiseoperatører. Bilder, hotellbeskrivelse etc. er da det viktigste beslutningsgrunnlaget. Av Apollos nettsider fremgår:

«Bilder i katalogen og på Internett er i enkelte tilfeller tatt med vidvinkel. Dette medfører at hotell, svømmebasseng og rom/leiligheter kan virke større enn de er i virkeligheten. Ta med i betraktningen at hotellene også har andre rom-/leilighetstyper enn det som er avbildet. Dette gjelder både størrelse, beliggenhet, farger og utforming. Bildene er tatt i det best tenkelige været og viser hotellet fra sin beste side. Skisser og interiørbilder som finnes i hotellbeskrivelsen er eksempler.»

Etter nemndas syn har man med dette tatt forbehold som fører til kundene ikke kan stole på at det som blir presentert om hotellene er noenlunde i samsvar med virkeligheten. Hotellrommet kan være mindre, ha dårligere beliggenhet samt ha annen farge og utforming enn det som blir presentert på nettet. I tillegg må kunden være forberedt på at bildene er tatt med vidvinkelkamera, hvilket gjør forskjellen mellom det som blir presentert og virkeligheten enda større.

Etter nemndas syn er dette villedende markedsføring. Kunden kan i praksis ikke vite hva som blir levert før etter ankomst på reisemålet, og har da ingen mulighet til å sammenligne flere alternativer.

I den foreliggende sak legges det til grunn at kunden ikke fikk en to-roms leilighet slik som forespeilet, og at leiligheten var mye dårligere utstyrt enn det som fremgikk av Apollos nettsider. Så vidt nemnda er kjent med har Apollo i ettertid endret beskrivelsen av denne leilighetstypen. Ved avgjørelsen har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall. Pakkreisenemndas flertall, lederen og de to reiselivsrepresentantene, anbefaler at det gis et prisavslag på 30% for manglene ved rommet, herunder maur, samt for manglende oppfølging på reisemålet av Apollos guider. Beløpet avrundes til kr 8.100.

Pakkereisenemndas mindretall, de to forbrukerrepresentantene, er av den oppfatning at erstatningen bør settes til det beløp klageren har krevd i prisavslag, nemlig kr 9.000.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir gitt et prisavslag på 30% av reisens pris, avrundet til kr 8.100.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin TENGHEDEN LØKEN, Ving Norge AS, Ellen Pytte, Star Tour AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.