

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet annet hotell enn bestilt.

### Dato

17.10.2019

### Saksnummer

2019-02755

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise med innkvartering i en 1-romsleilighet med balkong eller terrasse på Hotel Elvita, Lardos, Rhodos i perioden 05.05.2019 - 12.05.2019 Totalpris 5 516 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Feil type rom / leilighet
- Støy
- All inclusive
- Beliggenhet
- Overbooking

Da klager ankom Rhodos, fikk de beskjed av Apollo sin representant på flyplassen at de var ombooket fra Hotel Evita til Hotel Lindos White. Årsaken var problemer med vannet på Hotell Elvita. Som "plaster på såret" fikk de tilbud om all inclusive. De fikk også beskjed om at hvis det var "noe annet", skulle de ta det opp med Apollo når de var kommet hjem.

Klager mener de burde fått tilbud om tilsvarende hotell eller bedre. Klager hadde bestilt leilighet nær strand og sentrum, men de fikk hotellrom, riktig nok ikke langt fra stranden, men langt fra sentrum. Det var ikke noe sentrum ved hotellet og det var 6 - 7 km til Lindos som var det nærmeste sentrum.

Nabotomten var en hønsegård, så de ble vekket hver morgen i 5-tida av hanegal. Selv om de to hotellene har samme antall stjerner ifølge Apollo sine sider, mener klager at de ikke har fått tilsvarende eller bedre tilbud hos Apollo.

Klager leide bil og oppsøkte Hotel Evita som de opprinnelig hadde bestilt. I resepsjonen fikk de opplyst at problemene med vannet hadde blitt ordnet den dagen klager ankom Rhodos. Representanten fra Apollo fortalte at årsaken til hotellendringen var overbooking, noe som ikke stemte med den beskjeden de fikk på flyplassen ved ankomst. Klager føler seg lurt.

Klager krever refusjon av reisens pris eller en ny reise.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Fredag ettermiddag den 3. mai fikk Apollos reisemålspersonale beskjed fra Hotel Elvita at de hadde problemer med vanntilførsel på hotellet, og at de derfor så seg nødt til å flytte gjester. Klager ankom søndag 5. mai 2019. Informasjonen kom så sent at det ikke var mulig å informere om dette på forhånd.

Klager ble derfor flyttet til Hotel Lindos White i Lindos, som ligger ca. 8 km fra det opprinnelige hotellet. De to hotellene er klassifisert likt.

Som kompensasjon for at klager fikk et dobbeltrom istedenfor en ettroms leilighet, har Apollo kompensert klager med 500 kroner per person, totalt 1 000 kroner, hvilket utgjør over 20 % av reisens grunnpris. I tillegg har klager fått all inclusive under oppholdet på Hotel Lindos White.

Apollo kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere kompensasjon.

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. § 25. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen. 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 måtte ved ankomst bytte hotell til et nytt hotell pga. problemer med vanntilførsel på det opprinnelige hotellet. Begge hotellene hadde lik klassifisering. Klager fikk et dobbeltrom istedenfor en ettromsleilighet. Det nye hotellet lå videre betydelig lengre fra sentrum enn det opprinnelige. Etter nemndas vurdering utgjør forholdene avvik ift hva som var avtalt mellom partene. Når det gjelder klagers anførsel om støy fra hønsegård har nemnda ikke bevismessig grunnlag for å vurdere hvorvidt dette utgjør en mangel.

Tjenesteyter har kompensert ved å gi klager tilgang til all inclusive under hele sitt opphold på det nye hotellet, samt tilbudt et prisavslag på 1000 kroner som tilsvarer i underkant av 20 % av reisens grunnpris. Etter nemndas vurdering er størrelsen på prisavslaget rimelig og nemnda anbefaler utbetaling av et prisavslag slik som allerede tilbudt.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold, utover det som allerede er tilbudt.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)