

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet liten balkong.

### Dato

18.09.2019

### Saksnummer

2019-02400

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i en ett-romsleilighet med balkong på Hotel Triton, Agii Apostoli, Chania, Kreta i perioden 11.05.2019 - 19.05.2019. Totalpris kr. 13.606.

Klager fikk tildelt leilighet nr. 207 med en liten luftebalkong mot bakgården hvor det stod flere store trær inn til luftebalkongen. Klager ble sjenert av fuglekvisper fra kl. 05:00. Fra hotellet fikk klager beskjed om at det var andre ledige rom, mens Apollo informerte klager om at det ikke var rom ledige som de kunne flytte til. Balkongen var så liten at klager ikke kunne spise frokost og lunsj på balkongen og måtte ut av hotellet for å spise, noe som førte til merkostnader. I tillegg kunne de ikke sitte ute på balkongen på kvelden.

Apollo's markedsføring var misvisende da bildet på Apollo's nettsider viste en leilighet med en stor oval balkong mot svømmebassenget. Det var ingen informasjon om at noen av balkongene var så små. Klager ville ikke bestilt denne reisen og dette hotellet dersom de hadde vært klar over at det var så dårlig plass på balkongen.

Klager skriver at det ikke fremkommer noen steder at Triton har rom med det Apollo selv definerer som fransk balkong. Dersom det hadde fremkommet at det var en mulighet å få en slik balkong som 207 hadde, ville klager valgt et annet hotell da reisen ble bestilt.

Klager krever et prisavslag på totalt kr. 6.500.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt en ett-roms leilighet med balkong på Hotel Triton, Agii Apostoli, Kreta. De kontaktet Apollos personale dagen etter ankomst med ønske om å bytte leilighet, da de ikke var fornøyd med størrelsen på balkongen og fordi de ble forstyrret av fugler fra skogen utenfor.

Klager fikk samme dag tilbud om å flytte til Hotel Anaïs Holidays mot et tillegg på 490 euro den 12.05 eller til Hotel Rose mot et tillegg på 30 euro den 13.05. Det var ikke mulig å finne ledig leilighet på Triton. Klager takket nei til begge alternativer.

Apollo viser til beskrivelse av Hotel Triton, hvor det fremgår det at noen ett-roms leiligheter med balkong har utsikt mot bassenget. Dette er noe man kan velge som et alternativ mot tillegg ved bestilling. Det er ikke spesifisert noen spesiell utsikt fra de øvrige leilighetene.

Apollo viser til at de under Min reise på [apollo.no](http://apollo.no) blant annet har opplyst følgende:

Balkong/terrasse o.l.

Begrepet terrasse innebærer som regel beliggenhet på grunnplan. "Markbalkong ligger også på grunnplan, og det er ikke utgang fra balkongen. Balkongenes størrelse kan variere på samme hotell. Fransk balkong er ofte betegnelsen på en luftebalkong der det ikke er plass til å sitte. OBS! Selv om leiligheten kan benyttes av flere enn to personer, er det ikke alltid plass til flere enn to på balkongen. Det er heller ikke alle balkonger/terrasser som er møblert."

Apollo har vedlagt bilde av balkongen, tatt fra utsiden, da det bodde noen på dette rommet. Resepsjonisten bekrefter at det er plass til to stoler og et rundt bord på balkongen.

Apollo er av den oppfatning at klager har fått en leilighet i henhold til bestillingen. Apollo har tilbud klager alternative bosteder, der tillegget for Hotel Rose kun var på 30 euro.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

### **Nemnda bemerker**

Pakkereiseloven gir i §§ 9, 10 og 11 nærmere regler om hvilke opplysninger som skal gis før det inngås avtale om en pakkereise.

Hvis det er relevant for reisen skal det i medhold av § 9 første ledd nr. 3 gis opplysninger blant annet om innkvarteringsstedets hovedkjennetegn. Begrepet kan etter omstendighetene bety skjerpet opplysningsplikt vedrørende kjente forhold som ikke kan utledes f. eks. av tilgjengelige bilder. Etter omstendighetene kan arrangøren etter ulovfestede lojalitetskrav i kontraktsforhold forventes å måtte varsle om forhold som arrangøren, men ikke den reisende kjenner til, og som med all sannsynlighet vil forringe reiseopplevelsen eller hotelloppholdet. Det er neppe tilstrekkelig til å unngå ansvar at

beskrivelsen i brosjyrer, kataloger etc. ikke er direkte feil, jfr. bestemmelsene i §§ 27 – 28 om avhjelp og alternative reisetjenester ved avvik.

I medhold av § 11 i.f. regnes opplysninger som er gitt i informasjonsmateriell som arrangøren har utarbeidet eller viser til, som en del av avtalen. Uttrykket "Informasjonsmateriell" omfatter informasjon i enhver form, nettsider, brosjyrer, etc. Det gjelder både en opplysningsplikt og et opplysningsansvar ved markedsføring av tilbud som loven omfatter. Informasjonen skal være tydelig og forståelig.

Klagen gjelder i all hovedsak at klageren fikk en balkong som var adskillig mindre enn han hadde sett for seg. Det fremgår følgende av hotellprospektet:

"Fine ettromsleiligheter med to senger. Kokeplater, kjøleskap og enkelt kjøkkenutstyr. TV. Kaffetrakter og toastjern. Gratis luftkondisjonering og safe. Gratis internetttilgang (WiFi eller kabel). Dusj og wc, hårføner. Balkong eller markbalkong der noen har utsikt mot bassenget. Rengjøring 6 ggr/uke. Romstørrelse: Ca. 25 m<sup>2</sup>"

Etter nemndas syn fremgår det av det som er kopiert inn ovenfor at balkongene har forskjellig beliggenhet og dermed forskjellig utsikt, da ikke alle rom kan ligge på forsiden av en bygning. Det kunne imidlertid ha vært avbildet balkonger mot baksiden i prospektet eller beskrevet at rommene hadde balkong av varierende størrelse, spesielt fordi det ser ut til å være stor forskjell på størrelsen. Dårlig beliggenhet ser også ut til å gi mindre uteareal.

Slik nemnda ser det gjelder det i og med den nye pakkereiseloven en skjerpet opplysningsplikt vedrørende kjente forhold som ikke kan utledes av tilgjengelige bilder. Nemnda finner ikke grunn til å kommentere tilbud om hotellbytte mot betaling og taxiutgifter.

Etter en samlet vurdering anbefaler nemnda at klageren gis et prisavslag på 20 % av reisens pris på grunn av opplysningssvikt. Avrundet utgjør beløpet kr. 2.800.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 20 % av reisens pris, avrundet til kr. 2.800.

## **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)