

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet ulik informasjon i katalogen og på nettsidene.

Dato

14.11.2018

Saksnummer

2018-03126

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en kombinasjonsreise Parga/Lefkas 23.07.2018 - 06.08 2018 med opphold på Hotel Orion på Lefkas i perioden 30.07.2018 - 06.08 2018. Totalpris kr.13.048.

Ved bestilling i mars 2018 fremgikk det av katalogen at dette var et voksenhotell med aldersgrense på 16 år, men det stemte ikke. Det ble heller ikke opplyst ved bestilling på reisebyrået at hotellet var blitt et familiehotell. Klager bestiller og betaler for hotell som er fritt for barn og skriver at dersom de skal på ferie hvor det er barn, reiser de med egne barn og barnebarn.

Følgende fremgikk av Apollos katalog:

«Orion på Lefkas er et flott boutiquehotell for livsnytere som lengter etter en avslappende ferie».

Ved ankomst hotellet så klager at det var barn i alle aldre på hotellet og fikk beskjed på orienteringsmøtet at Hotel Orion var gjort om fra og være et voksenhotell til et familiehotell. Klager fikk beskjed om at de måtte ta dette opp med Apollo etter hjemkomst. På reisemålet kunne de ikke hjelpe.

Hotellets basseng ble brukt av gjester fra andre hoteller og tilfeldige badende som oppholdt seg på stranda.

Klager krever alle utgiftene i forbindelse med oppholdet på hotell Orion/Lefkas refundert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Dette hotellet hadde 16 års aldersgrense, noe som ble fjernet fra apollo.no 16. oktober 2017.

Apollo har vedlagt hotellbeskrivelsen som var tilgjengelig på deres nettsider den 13. mars 2018 da klager bestilte sin reise og en utskrift fra sin hotelldatabase der hotelltekstene blir utarbeidet og oppdatert. Det ikke har blitt gjort endringer i teksten etter 16. oktober 2017.

I høysesong må man forvente at det kan være mer liv og røre enn ellers, og all den tid det ikke er aldersgrense på hotellet, kan man ikke fri seg fra at det også er barn som bor der og bruker fasilitetene. Det er ellers vanskelig for Apollo å vurdere om de som brukte bassenget var gjester på hotellet eller ikke, men Apollo har ikke tidligere mottatt tilbakemeldinger om dette. Hotellet er svært populært og scorer hele 9,4 av totalt 10 poeng. Apollo har hatt 437 gjester boende på hotellet i 2018, og har ikke mottatt klager fra andre gjester.

Apollo er av den oppfatning at klager har fått et produkt som er i samsvar med det som er bestilt.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Etter å ha gjennomgått sakens dokumenter legger nemnda til grunn at opplysningen om at hotellet hadde 16-års aldersgrense var fjernet på det tidspunkt reisen ble bestilt. At hotellet passet for "livsnytere" fremgikk.

Spørsmålet er da om det faktum at det er fremhevet at hotellet passer for livsnytere gjør at opplysningene i katalogen er misvisende fordi det også bor barnefamilier på hotellet.

Nemnda kan etter en samlet vurdering ikke se at det er gitt misvisende opplysninger. Hotellet er et lite hotell med få rom hvilket både støymessig og ellers må være å foretrekke fremfor store bomaskiner med flere hundre rom.

I høysesongen må det påregnes at alle rommene er utleid, også til barnefamilier ettersom denne begrensningen ble fjernet høsten 2017.

Det er mulig at den som bestilte reisen har misforstått opplysningene på hotellsiden, men det gir ikke grunnlag for prisavslag eller erstatning.

Om det er i strid med noen regel at andre enn hotellgjestene brukte bassenget er det vanskelig for nemnda å ta stilling til ettersom det ikke er medsendt ordensregler for hotellområdet.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag/erstatning i dette tilfellet.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)