

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet leilighetens beliggenhet og utsikt.

Dato

16.11.2016

Saksnummer

159/16P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag grunnet leilighetens beliggenhet og utsikt.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en ukes reise for 1 person med innkvartering i en 2-romsleilighet med balkong på The Residence i Split, Kroatia, i perioden 21.05.16 - 28.05.16.

Klager valgte The Residence da dette skulle være et stille område hvor klager kunne slappe av uten for mye bråk. Klager ønsket å nyte sitt medbrakte lesestoff på balkongen, med litt utsikt og sol.

Men fra klagers balkong var det ingen utsikt. Klager så bare rett i en fjellvegg, som var ca. 3 meter fra balkongen og det var minimalt med sollys pga. flere store trær. Klager mener at beskrivelsen av utsikt fra rommet er misvisende i forhold til bildene vist på Apollos nettsider.

Klager ringte Apollos representant om muligheten for å bytte rom. Han fikk til svar at hun skulle prøve neste dag. Klager snakket med henne neste dag, men det var ikke mulig å bytte leilighet på hotellet.

Guiden skulle forsøke å finne rom på andre hotell, men ga uttrykk at dette kunne bli dyrt. Klager syntes han hadde betalt nok for reisen. I og med at det var usikkert hvor mye mer han måtte betale, valgte klager å ikke forfølge saken videre.

Klager krever 50% reduksjon i prisen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Apollo har i det vesentlige anført:

Klager hadde håpet og forventet å få en balkong med utsikt og sol, men fikk ikke det. Apollo har forståelse for skuffelsen dette medførte, men viser samtidig til informasjon fra sin hjemmeside om «rommets/leilighetens beliggenhet i hotellet»:

«Rom/leiligheter kan ha forskjellig beliggenhet, der noen ligger bedre til enn andre hva gjelder utsikt, sol og eventuelle forstyrrelser. Mindre attraktiv beliggenhet berettiger ikke til prisavslag. Ved at vi på forhånd ikke kan forutsi hvor i hotellet innkvarteringen vil bli, kan vi f.eks. ikke garantere morgensol/kveldssol o.l.»

I beskrivelsen av hotellet er det ikke opplyst at rommene/leilighetene har spesiell utsikt. Det er heller ikke mulig å bestille dette. I hotellbeskrivelsen vises også noen av bildene av hotellet at det er svært mye vegetasjon rundt hotellet. Som det fremgår av klagers billett, hadde han ikke bestilt noen spesiell utsikt. Apollo kan ikke se at klager har fått feil type leilighet selv om Apollo er enig med klager i at utsikten fra hans balkong ikke var den beste.

Klager kontaktet Apollos personale for å be om å få bytte rom, men hotellet var dessverre helt fullbooket denne perioden. Det ble foreslått at de kunne se på andre hotellalternativer, men dette valgte klager å takke nei til.

Alminnelige vilkår for pakkereiser gir grunnlag for kompensasjon ved mangler. Apollo kan dessverre ikke se at det er levert feil produkt eller er mangler som gir grunnlag for kompensasjon i dette tilfellet.

Det vises for øvrig til brev fra Apollo.

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.

Det fremgår av den vedlagte billetten at det ikke er bestilt noen spesiell beliggenhet for leiligheten. I medhold av arrangørens reisevilkår, som er sitert ovenfor, er det da ikke garantert noen spesiell beliggenhet. Tvert i mot er det fremhevet at noen av leilighetene vil ha en mindre attraktiv beliggenhet enn andre. Nemnda er enig med klageren i at utsikten fra hans balkong var dårlig, men kan, på bakgrunn av de forbehold som er tatt ovenfor, ikke se at det berettiger til prisavslag.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Anne Edvardsen, Ving Norge 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.