

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet feil type rom, balkong, oversvømmelse i dusjen og reiselederservice.

Dato

02.11.2017

Saksnummer

2017-02258

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for seks personer med innkvartering i tre dobbeltrom med balkong eller terrasse på Hotell List, Sozopol, Bulgaria i perioden 18.07.2017 - 25.07.2017. Totalpris kr. 34.000.

Alle tre rommene hadde to separate senger, til tross for at de hadde bestilt dobbeltrom. Noen av madrassene var helt nedslitte slik at jernfjærene kjørte seg inn i ryggen. Rommene hadde ikke balkong, men en lufteterrasse på maks 1,5 kvadrat. Klager hadde sett frem til familiekvelder på balkongen hvor de kunne spille kort og kose seg. På 1,5 kvadrat var det knapt plass til to som satt rett opp og ned på hver sin pinnestol.

I det ene rommet der det bodde en person med krykker svømte det over av vann når de dusjet og vifta lagde ulyd. Klager tok først problemet opp med pikkoloen som bare beklaget og sa han var vant med å motta klager, men torde ikke ringe sjefen sin, så han anbefalte klager å snakke med henne dagen etter. Det gjorde de, men kom ikke lenger av den grunn.

Klager tok deretter kontakt med reiselederen. Hun mente klager hadde fått rom med balkong som bestilt. Reiselederen ga beskjed til hotellet om oversvømmelsen. Dagen etter informerte hotellet om at de hadde ordnet feilen, men stemte ikke. For å ikke ødelegge ferien med krangling, dusjet de som hadde dette rommet hos de andre i reisefølget.

Etter klagers syn stemmer ikke bildene på Apollos nettsider med hverken rommene eller balkongene. Klager stiller spørsmål med hvorfor det ikke er bilder av alle hotellets rom på Apollos nettsider.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I følge rapporten fra reisemålet var klager i kontakt vedrørende størrelsen på balkongene og lekkasje på et av rommene. Størrelsen på balkongene var det ikke mulig å endre, men problemet med tett dusj som ble rapportert 19. juli, ble fulgt opp med hotellet og løst den 20. juli 2017.

Med ordinære senger menes det at det er to ordinære soveplasser i boenheten man bestiller, dette kan enten være en dobbeltseng eller to separate senger satt sammen.

Under Hotellinformasjon på sin hjemmeside opplyser Apollo om 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."

Når det gjelder bilder fra hotell i Apollos program, viser Apollo til følgende informasjon på sine nettsider:

Bilder

"Bildene som viser hotellene på apollo.no er i enkelte tilfeller tatt med vidvinkel.

Dette gjør at hoteller, svømmebasseng og rom/leiligheter kan virke større enn de er i virkeligheten. Bildene er tatt i det best tenkelige været og viser hotellet fra sin beste side. Interiørbildene er ment som eksempler, og alle rom/leiligheter ser ikke nødvendigvis slik ut som bildet viser. Dette gjelder både størrelse, beliggenhet, farger og utforming. Skisser og interiørbilder som finnes i hotellbeskrivelsen er eksempler."

Sommersesongen 2017 har Apollo hatt 532 gjester på hotellet. Totalt har de mottatt seks klager på Hotell List, og ingen av disse berører de forholdene klager har tatt opp. Hotellet scorer 8,1 i kundetilfredshet.

Apollo har kompensert kr. 1.500 til de to reisende som hadde lekkasje på rommet da de har forståelse for hvordan dette påvirket starten av ferien.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

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.

Det fremgår under den hotellinformasjonen som gis på Apollos hjemmeside at balkongene kan være små, og at det ikke alltid er plass til flere enn to personer. Det fremgår videre at de bildene som er tatt av hotellet og rommene kun er ment som eksempler, og at ikke alle rom (om noen) ser slik ut som bildet viser. Arrangøren har også opplyst at det med ordinære senger menes enten to separate senger eller dobbeltseng.

Nemnda kan, etter en samlet vurdering, ikke se at disse punktene innebærer mangler som kan føre til prisavslag.

Det ene av tre rom hadde dusj med tett sluk. Dette ble tatt opp med hotellet og reiselederen, og det hevdes i reiselederrapporten at problemet ble løst av hotellet. Nemnda finner å måtte legge klagerens versjon til grunn. Det er ikke noe som tyder på at Apollos representant ved selvsyn sjekket at sluket fungerte.

Klageren har vist til at sluket var tett under hele oppholdet. De som bodde i rommet med tett sluk måtte derfor dusje hos en av de medreisende, hvilket etter nemndas syn innebærer et ganske vesentlig skår i feriefølelsen både for de personene som ikke har et brukbart bad og for de som må låne ut badet. Nemnda har forståelse for at man ikke bruker mer tid enn høyst nødvendig av en ukes ferie til å klage.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall når det gjelder prisavslagets størrelse.

Lederen og de to forbrukerrepresentantene finner at 20% prisavslag er passende. Nemndas mindretall, de to reiselivsrepresentantene, mener at det avslaget som allerede er gitt er tilstrekkelig.

I samsvar med flertallets syn anbefales det at de av de reisende som ble berørt av dusjproblemet gis et prisavslag på 20% av reisens pris. Hver reise ble betalt med kr. 5.498. En av de reisende hadde også avbestillingsbeskyttelse, hvilket gjorde hans reise kr. 195 dyrere. 20% prisavslag til fire personer utgjør dermed avrundet kr. 4.400. Til fradrag går det som allerede er utbetalt, nemlig kr. 1.500.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir gitt et prisavslag på kr. 4.400. Til fradrag går kr. 1.500 som allerede er utbetalt.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Ellen Pytte (TUI Norge AS)