

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet feilaktig informasjon om hotellets beliggenhet og reiselederservice.

### Dato

18.01.2018

### Saksnummer

2017-02274

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise med innkvartering i en to-romsleilighet med balkong/terrasse og havutsikt på Hotell Hsm Sandalo Beach, Palma Nova/Magaluf, Mallorca i perioden 08.07.2017 - 22.07.2017. Totalpris kr. 29.276.

Ved bestilling av reisen var følgende avgjørende for klagers bestilling da dette fremgikk av hotellbeskrivelsen: 150 meter til stranden, innendørs parkering og en elegant og rolig atmosfære.

Det fremgikk ikke at det var en bratt bakke og mange bratte trappetrinn til stranden. Klagers samboer hadde en skade i beinet som gjorde det umulig å gå denne veien til stranden. De hadde aldri bestilt dette hotellet dersom de hadde vært klar over at hotellets beliggenhet ikke var riktig beskrevet. De fikk følgelig ikke benyttet dagene slik de hadde planlagt og måtte betale for taxi. Apollo endret hotellbeskrivelsen på sin hjemmeside hvor det står "Det er mange trapper på vei ned til stranden" etter at klager gjorde de oppmerksomme på at denne informasjonen manglet.

Klager anfører at Apollo i ettertid har fjernet den feilaktige opplysningen om tilgjengelig innendørs parkering på sin hjemmeside. Klager hadde planlagt å leie bil for å besøke venner på andre deler av Mallorca, men måtte avlyse dette og brukte mye penger på taxi for å kunne møte vennene. Det var ingen parkeringsmuligheter ved hotellet, hverken innendørs eller utendørs i nærheten av hotellet.

Hotellet var preget av unge berusede og støyende engelskmenn. Klagers reiseleder innrømmet at informasjonen på Apollos hjemmeside ikke var korrekt.

Klager reagerer på at Apollo ikke er ærlige om hva klager ble lovet. Apollo lovet klager kostnadsfri flytting til et nytt hotell i området Magaluf/Palma Nova.

De ble imidlertid tilbudt hotell i Alcudia, 75 kilometer unna området klager har bestilt ferie, på ett hotell som lå over en kilometer unna stranden. Hotellet i Sa Coma lå 90 kilometer unna området klager hadde bestilt ferie til.

Klager hevder at det ikke er korrekt at det ikke fantes ledige hotell i området Palma Nova/Magaluf. Apollo lovte klager et nytt hotell kostnadsfritt, men de måtte betale. Dessuten opplyste Apollos medarbeider at summen det var snakk om gjaldt skatten til hotellet og at beløpet var oppgitt i kroner og ikke euro. Klager reagerte på dette og ønsket å snakke med en leder. Lederen kontaktet ikke klager og de fikk heller ikke hans kontakinformasjon da de etterspurte dette.

Klager krever å få tilbake 394 euro som de opplevde ble urettmessig tatt ut fra deres konto, kompensasjon for feilaktige opplysninger om varen de kjøpte, taxiutgifter, telefonutgifter og ødelagt ferie.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Apollo har anført at det ved bestilling av reisen den 28.11.2016 fremgikk følgende informasjon om hotellet:

Elegante HSM Sandalo Beach byr på spektakulær utsikt over havet fra høyden over Magaluf. Videre har Apollo vedlagt bilder som fremgår av hotellbeskrivelsen og som klart viser at hotellet ligger høyt over havet. Apollo anfører at denne informasjonen burde ha gjort det innlysende for bestiller at stranden var tilgjengelig via bakker/trapper. I etterkant har Apollo oppdatert dette i hotellteksten. Det er riktig at det var feil informasjon om parkering på hotellet; men Apollo kan ikke se at dette var en større mangel ved produktet.

Apollo anfører at Magaluf er et velkjent "partyområde", noe som fremgår i Apollos beskrivelse av området. Videre bekrefter Apollo at hotellet er beskrevet med "en elegant og rolig atmosfære". Apollo anfører videre at det er velkjent at det er mye liv og røre i området.

Klager fikk tilbud om å flytte uten kostnad til tre hoteller: BQ Alcudia Sunvillage (3+), SOM Siurell (3) og Globales Cala Vinas (3), men ønsket ikke noen av disse. De foreslo selv Sol Beach House Mallorca Cala Blanca, som var en oppgradering til 4 soler. Som det fremgår av reiselederrapporten ble det opplyst at det måtte betales et tillegg på 394 euro, men at det samtidig ville bli gitt en kompensasjon for manglende informasjon på kr. 2.900. Hvorvidt det har oppstått en misforståelse rundt dette er vanskelig å si, men Apollo anfører at deres reiseleder er helt tydelig på at det ble informert om dette.

I ettertid er det gitt en ytterligere kompensasjon på kr. 2.000 for ulempene en eventuell misforståelse har medført. Totalt er det kompensert med kr. 4.900.

Apollo vedlegger beskrivelse av HSM Sandalo Beach hvor endringer som er gjort av Apollo etter at klager bestilte er understreket i rødt. Beskrivelse av Sol Beach House Mallorca Cala Blanca er vedlagt saken.

Apollo er av den oppfatning at manglene, ut fra informasjonen som er gitt på forhånd, ikke er betydelig, og at en flytting til et oppgradert hotell derfor medfører et pristillegg. Kompensasjonen som er gitt bør være tilstrekkelig i dette tilfellet.

Apollo har refundert totalt kr. 4.900.

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. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Etter nemndas syn ble det gitt feilaktige opplysninger om hotellet på Apollos hjemmesider, og det legges til grunn at disse opplysningene var avgjørende for valg av hotell. Den ene gjesten hadde problemer med et ben og kunne ikke gå i trapper. Det ble dermed vanskelig å bruke stranden. Arrangøren har gjort et poeng av at det fremgår av bilder av hotellet at det ligger høyt over stranden. Nemnda er enig i det, men peker på at det ofte er heisarrangementer eller shuttlebuss-service ned til stranden når hotellet har en slik beliggenhet. Det var ikke tilfelle her.

Klageren hadde til hensikt å leie bil, og det ble opplyst at hotellet hadde garasje. Heller ikke dette stemte. Resultatet var at klagerne fikk utgifter til drosje for å treffe venner som ferierte andre steder på Mallorca.

Etter nemndas syn gikk mye av den første ferieuken med til kontakt med det som må kunne karakteriseres som et lite kundevennlig stedlig kontor. Det eneste som kunne tilbys som alternativt hotell, var hoteller på den andre siden av øya som dermed lå svært langt unna klagerens ønskede feriemål. Etter en uke med mye frem og tilbake ble det ordnet med nytt hotellrom på et hotell hvor det ble krevd ytterligere betaling på grunn av oppgradering.

I den situasjonen som var oppstått, hvor mangelfull/feilaktig informasjon om det opprinnelige hotellet førte til at klagerne havnet et sted som ikke var i samsvar med det de hadde bestilt, kan det etter nemndas syn ikke kreves at man betaler for oppgradering. Etter nemndas syn var det ikke et bedre hotellalternativ man ba om, men et hotell som svarte til det man hadde betalt for. Når det ikke kan skaffes til samme pris, er dette etter nemndas syn arrangørens problem.

Når det gjelder den økonomiske siden, har klagerne, slik nemnda leser dokumentene, mottatt i underkant av kr. 2.000 for en delvis ødelagt ferie. Apollo skriver:

“...Sol Beach house Cala blanca som en mulighet. Da dette var en oppgradering var det derfor ikke kostnadsfritt som de andre alternativene. Reiseleder skal ha forklart dette og opplyst om en prisdifferanse på 394 Euro. Ut ifra rapport fra reisemålet, samt deres e-post ser det ut til at det har oppstått en misforståelse i dette tilfelle, og at det av den grunn har blitt en del frem og tilbake. Vi ser også at dere ble tilbudt en kompensasjon for mangelfull informasjon på vår nettside på kr 2 900, samt kr 55,- for taxi til det nye hotellet, og at differansen for nytt hotell kun ble på 88 Euro ( kr 835,-)”.

Slik nemnda forstår dette, sammenholdt med de senere utbetalte kr. 2.000, er det for all uleilighet gitt et prisavslag på kr. 1.165. Det øvrige refererer seg til prisdifferansen mellom hotellene.

Nemndas flertall, lederen og forbrukerrepresentantene, anbefaler etter en samlet vurdering at det gis et prisavslag på 40% av reisens pris, avrundet til kr. 11.700. Til fradrag går kr. 1.165 som allerede er utbetalt.

Nemndas mindretall, de to reiselivsrepresentantene, er enig i vurderingene ovenfor, men finner at prisavslaget ikke bør overstige 30%.

Vedtak blir etter dette fattet i samsvar med flertallets syn.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på 40% av reisens pris, avrundet til kr. 11.700. Til fradrag går kr. 1.165, som allerede er utbetalt.

Vedtaket ble fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)  
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)  
Camilla Dragvoll (Ticket)  
Hanne Åsell (TUI Norge AS)

