

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon da klager ikke fikk ønsket leilighetstype da de utsatte reisen med en uke.

Dato

09.03.2023

Saksnummer

2023-00125

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en 2-romsleilighet på hotell Primordia, Podgora i Kroatia i perioden 27.08.2023 - 10.09.2023. Totalpris 24 058 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Feil type rom / leilighet

Forklaring

Leilighetens beliggenhet og tilkomst var helt uakseptabel.

Den 13.12.2021 bestilte klager via Ticket, en 2-romsleilighet med havutsikt og balkong på hotell Primordia i Podgora, Kroatia. I mai 2022 måtte de endre bestillingen til en uke senere. Dette ble gjort via telefon til Apollo og var helt i orden ifølge Apollo. Klager skriver at de ikke ba om kansellering av reisen, kun en utsettelse av reisen med en uke og de forventet ikke at Apollo skulle endre leilighetskategorien de hadde på sin første bestilling, uten at klager ble orientert spesielt om dette.

Ved ankomst fikk klager tildelt en ny 2-romsleilighet i 3. etasje (rom 109) i gavlen på et tilbygg til hotellet som ikke hadde sjøutsikt eller balkong vendt mot havet, i tillegg til en sjokkartet adkomst til leiligheten via en smal og bratt vindeltrapp fra 2. til 3. etasje. Da klager er i 80 årene, klaget de vi umiddelbart til hotellet, men de kunne ikke hjelpe klager da leilighetene allerede var fordelt av Apollo. Flere klager ble også meddelt Apollos to reiseledere på stedet, i tillegg til flere telefoner til Apollo, Norge, men til ingen nytte. Klager følte seg helt hjelpeløse der og da og kunne ikke akseptere en slik leilighet. Klager har sendt bilder av leiligheten til nemnda.

Klager hadde store problemer med å komme seg både opp og ned fra denne nye leiligheten, flere ganger for dagen i 14 dager, i tillegg til at de måtte be om hjelp fra hotellresepsjonen med å få løftet koffertene opp og ned, da det ikke var heis til denne leiligheten. Klager mener at Apollo burde aldri plassert gamle mennesker i en slik leilighet.

Da klager ikke var fornøyd med beliggenheten til denne tildelte leiligheten, ba de om økonomisk kompensasjon etter hjemkomst, noe Apollo har avslått.

Klagers krav: Økonomisk kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde opprinnelig bestilt reise 14 dager fra den 20. august - 03. september 2022 med innkvartering i en 2-romsleilighet med balkong og havutsikt på hotell Primordia. Klager kontaktet Apollos kundesenter den 30. mai 2022 og ønsket da å endre sin reise til avreise en uke senere, fra den 27. august - 10. september 2022.

Apollo har undersøkt saken med reisekonsulenten klager var i kontakt med, som for øvrig har lang erfaring fra reiselivsbransjen og salg av reiser. Vedkommende oppgir at han har rutine på å gjennomgå alle detaljer for den nye reisen når noen ønsker å endre til en annen avreisedato. Deriblant dato for avreise, reiselengde, romkategori og valgte tillegg, for å være sikker på at den nye bestillingen var slik klager ønsket.

Rett etter endringen av reisen den 30. mai sendte Apollos system ut en oppdatert bestillingsbekreftelse til klager hvor det fremgikk at det var bestilt 2-romsleilighet med terrasse eller balkong uten spesifisert utsikt på hotell Primordia fra den 27. august til 10. september 2022. Denne informasjon har også fremgått ved innlogging på Min Reise på www.apollo.no etter den 30. mai og frem til klagers avreise.

Hotell Primordia har 3. etasjer. Til informasjon er det notert et ønskemål i bestillingen på vegne av reisefølget: "Low floor room-Wish not guaranteed Pls room floor 1 or 2 repeaters." Det fremgår at ønskemål ikke kan garanteres, men hotellet vil forsøke å imøtekomme ønsket, avhengig av ledig kapasitet.

Apollos personale forsøkte å hjelpe klager da de tok kontakt på reisemålet og oppga at de ønsket å endre leilighet. Leiligheten klager ønsket å bytte til var imidlertid ikke ledig og det var derfor ikke mulig for klager å bytte.

Klager var denne gangen ikke fornøyd med oppholdet da leilighetens beliggenhet og løsning ikke passet dem. Apollo anser at det har fremgått av dokumentasjonen klager har fått etter den 30. mai 2022 hvilken leilighetskategori som er bestilt, og kan derfor ikke se at det er grunnlag for kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en 2-romsleilighet på hotell Primordia, Podgora i Kroatia i perioden 27.08.2023 - 10.09.2023. Totalpris 24 058 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Feil type rom / leilighet og tilkomst til leilighet

Klager måtte utsette avreisetidspunktet en uke og tok da direkte kontakt med Apollo som endret avreisetidspunktet. Det fremgår av bestillingen at også leilighetstype ble endret. Det vises til at Apollo anfører at de oversendte reisebekreftelse til klager den 30. mai hvor det fremkom at det var bestilt 2-romsleilighet med terrasse eller balkong uten spesifisert utsikt på hotell Primordia fra den 27. august til 10. september 2022. Denne informasjon har dessuten også fremgått ved innlogging på Min Reise på www.apollo.no etter den 30. mai og frem til klagers avreise.

Nemnda kan av den grunn ikke se at klager har fått en annen type leilighet enn den som er bestilt og betalt for. Nemnda mener det ikke er et avvik i avtalen mellom partene og anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)