

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav refusjon av innbetalt beløp og merutgifter på grunn av feil romstype og annet hotell enn bestilt.

Dato

02.10.2015

Saksnummer

301/14P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Krav refusjon av innbetalt beløp og merutgifter på grunn av feil romstype og annet hotell enn bestilt.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans reisefølge bestilte en 2-ukers reise til Hotel Scorpios i Perigiali på Lefkas i en 3-romsleilighet som hadde balkong med havutsikt. En 3-romsleilighet med 2 soverom var avgjørende for klagers valg da de reiste to voksne og to ungdommer på 16 og 20 år. Samtidig ønsket de seg en leilighet hvor de kunne lage mat selv. Dette var viktig for klager da to i familien har forskjellig matintoleranse. Dessuten var utsikten, nærheten til stranden og de rolige omgivelsene grunnen til at valget nettopp falt på dette hotellet. Scorpios lå rolig til utenfor Nidri, men samtidig i gangavstand til et større tilbud av restauranter og tavernaer.

Før valget ble tatt, ringte klager til Apollo for å dobbeltsjekke om Scorpio Hotell hadde en 3-romsleilighet med havutsikt. Dette var noe uklart i annonseringen, men klager fikk bekreftet at det fantes en 3-romsleilighet og denne ble bestilt. Klagers datter valgte å bli med da hun så at dette var en ideell plass å slappe av på, samt at hun kunne få male en del. Apollo burde tatt seg tid til å sjekke om hotellet virkelig hadde en 3-romsleilighet før de svarte bekreftende til klager.

Da klager ankom flyplassen i Preveza, ble de informert om at hotellet var dobbeltbooket, men at de hadde funnet et annet alternativ som ikke var noe dårligere enn det de hadde bestilt. Det viste seg at Yannis Hotel lå midt i støyen i byen Nidri. Rommet var smalt og en dobbeltseng tok det meste av plassen, en liten hybelkomfyr var plassert like innenfor døra, opp en trapp til «hemsen» lå det ett soverom til, også med dobbeltseng.

Leiligheten fremsto som klaustrofobisk med tanke på at fire voksne skulle tilbringe to uker der. Senere på dagen fikk flytte til to dobbeltrom som lå ovenfor hverandre. Balkongen i

det ene rommet hadde utsikt inn i en vegg/byggeplass. Den andre lå rett overfor hotellets basseng, bar og gaten som gikk langs baren.

Dag tre av ferien fikk de flytte til to dobbeltrom som lå rett ovenfor hverandre på Hotel Konakli i Liga, lenger nord på øya, nærmere Lefkas by. Hotellet var fint, men det var ikke det bostedet de selv ville valgt. På rommene hadde klager ingen mulighet til å lage egen mat, noe som var en forutsetning for valget av bosted. Utgiftene til mat ble følgelig dyrere enn beregnet.

Først mandag 21. juli, den dagen de dro for å se på leiligheten på Scorpio, fikk de beskjed om at det ikke fantes noen 3-romsleiligheter på hotellet. På grunn av at den 2-romsleiligheten de kunne blitt innkvartert i på Scorpio var uten balkong og lå under bassengplan, og at de hadde lite overskudd og lyst til en ny flytting, endte de opp med å bli værende den siste uka på Konaki.

Klager fastholder sitt krav om full refusjon av innbetalt beløp. I svar fra Apollo på vår klage, erkjenner de at de har solgt oss en vare de ikke hadde. Apollo erkjenner også at dette var noe de visste da de ankom Lefkas. Klager ble imidlertid ikke informert om dette, før klager selv hadde vært på hotell Scorpio og blitt fortalt at de ikke hadde noen 3-romsleilighet. Klager konfronterte sin kontaktperson i Apollo og hun kunne bekrefte at dette var noe de allerede visste. Selv om hotell Konaki holdt en god standard, ville klager hadde aldri valgt å reise til Lefkas/Hotel Konaki da hotellet ikke tilfredsstilte klagers krav til reisen. Klager føler seg lurt og ikke seriøst behandlet av Apollo.

Klager krever reisens pris tilbakebetalt, samt utlegg til taxi, luftkondisjonering og telefonutgifter.

Apollo har i det vesentlige anført:

Klager ble utsatt for en uheldig «overbooking» i form av at det var publisert en 3-romsleilighet på Hotel Scorpions, som i praksis ikke fantes. Dette skyldtes feilpublisering i Apollos datasystem, noe som først ble oppdaget da klager var på vei til Lefkas. I slike tilfeller gjør Apollo sitt ytterste for å finne bosted som tilsvarer det som allerede er bestilt, noe de dessverre ikke klarte denne gangen. Apollo er enige i at klager har fått en ferieopplevelse som ikke helt samsvarte med det de hadde kjøpt. De fikk tilbud om ulike bosteder, blant annet muligheten for å flytte til Scorpions 21. juli, selv om dette var en mindre leilighet uten balkong. Klager valgte å bli boende på Hotel Konakli.

Av rapporten fra reisemålet fremgår det at de forsøkte å finne ulike alternativer til kundene, blant annet fikk de mulighet til å se en annen leilighet på Scorpio. De valgte imidlertid å bli boende på Konaki, etter å ha tilbrakt den første natten på Yannis Hotel i Nidri. Apollo har ikke Hotel Konaki i sitt program, men fremlegger bilder og utskrift av hotellets hjemmeside, samt utskrift fra Tripadvisor.com, der hotellet skårer 4,5 av totalt 5 mulige.

Apollo er enig i at forholdene tilsier at klager skal gis kompensasjon, men er ikke enige i at forholdene totalt sett gir grunnlag for å heve kjøpet og refundere hele det innbetalte beløp, samt ekstra utgifter.

Apollo har tilbudt en kontantutbetaling på kr 15.000 eller et gavekort på kr 20.000.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt 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.

I denne saken er partene enige om at reisen led av en mangel, men uenige om hvilket prisavslag/erstatning mangelen skal medføre.

Etter å ha gått igjennom loggen fra reisemålet, legger nemnda til grunn at Apollo må ha solgt en leilighetstype som ikke fantes. Når arrangøren ble klar over dette er det vanskelig å fastslå, idet partene ikke har samme oppfatning om dette. Det som imidlertid fremgår, er at klagerne fikk beskjed om at det hadde skjedd en overbooking da de møtte guiden på flyplassen. De ble deretter kjørt til et hotell som klart ikke var tilfredsstillende i forhold til hva klagerne hadde bestilt og betalt for. På grunn av det nemnda finner å måtte karakterisere som mangelfull assistanse fra stedlig representant fikk de også ubehagelige opplevelser med hotellverten.

Av loggen fremgår det videre at guiden ble kontaktet allerede samme kveld fordi klagerne ikke anså det hotellet de var plassert på som noe alternativ. De ville heller reise hjem enn å bo slik i to uker. Guiden skaffet dem dagen etter ankomst to dobbeltrom på Hotel Kontaki, hvilket de etter forholdene godtok. De mistet imidlertid muligheten til å lage egen mat og ble påført både ekstra utgifter og uleilighet i forbindelse med dette.

Klagerne er opprørte over at Apollo ikke innrømmet at de hadde solgt et produkt som ikke eksisterte før etter at de selv undersøkte saken. Deres opprinnelig valgte hotell hadde ingen tre-roms leiligheter, kun ett-roms og to-roms. De føler seg utsatt for uærlig spill når dette omskrives til overbooking.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner at slike hendelser som den beskrevne er uheldig for tilliten mellom operatør og reisende. Feriereiser er viktige for trivsel og helse, og det gir ingen god ferieopplevelse å flytte flere ganger og ikke få det man har betalt for.

Nemnda kan etter en samlet vurdering imidlertid ikke se at klagerne kan kreve å få hevet kjøpet. Når klagerne valgte å fortsette oppholdet på reisemålet til tross for manglene, henvises de, i tråd med andre hevningsregler i norsk rett, til en nedsettelse av prisen svarende til mangelens omfang.

Etter en uheldig start fikk de to dobbeltrom på et hotell hvor det ikke var noe å utsette på standarden.

Klagerne betalte kr 40.672 for reise og opphold for fire personer. De er tilbudt et prisavslag på kr 15.000 i kontanter, alternativt et gavekort på kr 20.000. Klagerne har etter det som er opplyst, valgt sistnevnte alternativ. Gavekortet utgjør ca 50 % av reisens pris. Nemnda finner at det er et passende prisavslag, hensett til at klagerne også ble påført ekstrautgifter i forbindelse med telefonering og fordi det ikke var mulig å lage egen mat.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag/erstatning ut over gavekort på kr 20.000.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin Tengheden Løken, Ving Norge AS, Hanne Åsell, Star Tour 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.