

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet støy og høy temperatur.

### Dato

09.03.2020

### Saksnummer

2019-04606

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Ticket

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en 1-romsleilighet med markbalkong på Hotel Akoition, Agia Marina, Kreta i perioden 27.06.2019 - 11.07.2019. Totalpris 23 556 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Feil type rom / leilighet
- Støy

Klager bestilte fly og hotell med Apollo hos Ticket på Strømmen. Klager anfører at hun ble lovet rolig rom grunnet medisinske årsaker, og at temperaturen var under 30 grader disse to ukene. Klager skriver at de sa at dette lot seg gjennomføre både hos Ticket og en hun snakket med på Apollo. Klager ville ikke ha bestilt reisen til Kreta dersom de hadde blitt opplyst at de kunne risikere å få et rom der de ble sjenerte av støy og at temperaturen kunne bli over 30 grader.

Klager skriver at hun ringte til servicekontoret på Kreta, men at ingen svarte. Hun prøvde flere ganger og fikk til slutt kontakt, men ingen hjelp med å bytte hotell. Grunnet mye støy og varme fra 31 - 39 grader ble disse to ukene ikke en ferie for klager og hennes datter da de måtte oppholde seg på rommet nesten hele tiden med øretelefoner og aircondition grunnet støy og varme. Klagers datter plages med kronisk migrene og spenningshodepine, derfor må hun ha minst mulig støy og varme som trigger migrenen/spenningshodepinen.

Klager ligger sjelden på stranda da de drar på ferie for å oppleve andre kulturer og dra på utflukter. På denne ferien fikk de kun deltatt på to utflukter.

Krav: Et høyere prisavslag enn det de har mottatt fra Apollo.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Klager har bestilt en reise på Hotel Akoition, Agia Marina, Kreta med opphold i en ettroms leilighet med markbalkong. Det er lagt inn et ønskemål i bestillingen med følgende tekst: PLS QUIET AREA. VERY IMPORTANT DUE TO MEDICAL REASON.

I beskrivelsen av hotellet er det oppgitt følgende informasjon:

"Hotellet ligger ved en vei. For å være garantert en leilighet som ikke ligger ut mot veien må man bestille leilighet med havutsikt som tillegg."

Ønskemål er noe som aldri kan garanteres, og spesielt i høysesong kan det være vanskelig å oppfylle disse. Har man helt spesielle behov, må man bestille et hotell eller en leilighet/rom som kan oppfylle disse kravene. Dessverre var det ikke mulig å etterkomme ønsket, da hotellet var fullt, og alle leiligheter med havutsikt var bestilt på forhånd. Det var heller ikke mulig å flytte til en annen leilighet.

Klager har fått en leilighet i henhold til bestilling. Imidlertid vurderer vi at klager skulle ha blitt anbefalt å bestille leilighet med havutsikt ved kontakt med reisebyrået, og har derfor valgt å gi en kompensasjon på 2 500 kroner for mangelfull informasjon samt at de opplevde at de ikke fikk god hjelp på reisemålet.

Apollo kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere kompensasjon.

Ticket har anført at klager var i kontakt med Ticket Strømmen 22.02.2019 da hun bestilte reisen. Ticket presiserer alltid til kunder at de kan legge inn ønskemål i bestillingen, men at dette ikke kan garanteres. Dette har selgeren også gjort i dette tilfellet. Dette fremgår også av klagers billett som de mottok direkte fra Apollo.

Den eneste kontakten de har hatt med klager utover booking, er at selger har sendt klager en e-post samme dag 22.02 med link til Apollos nettsider der hun kunne se utfluktsprogrammet på Kreta samt en link til flyselskapets side da klager ønsket mer bagasje.

Ticket har ikke hatt noe mer kontakt med klager utover dette, det synes som om klager har valgt å forholde seg direkte til Apollo og ikke til Ticket etter sin bestilling.

Selgeren som klager har vært i kontakt med er en erfaren selger som ikke ville opplyst en klager om at det er 25 - 27 grader på Kreta i juli. Ticket vet ikke om rom med havutsikt var ledig ved bestillingstidspunkt.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS og Ticket.

## Nemnda bemerkjer

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres i tråd med avtalen, jfr. pakkereiseloven § 25. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold. Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for. Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis § 27, § 28, § 31 og § 32.

Klager har fremmet krav om prisavslag særlig begrunnet i støy og høy temperatur på Kreta. Klager hadde bestilt en reise på Hotel Akoition, Agia Marina, Kreta med opphold i en ettroms leilighet med markbalkong. Det ble i bestillingen lagt inn ønske om et stille område på hotellet.

Det fremgår av beskrivelsen av hotellet følgende informasjon:

"Hotellet ligger ved en vei. For å være garantert en leilighet som ikke ligger ut mot veien må man bestille leilighet med havutsikt som tillegg."

Basert på dette er klager blitt gitt informasjon om støy på forhånd av sin bestilling. Klager har også klagd på at temperaturen på Kreta var høyere enn forventet. Nemnda kan ikke se at det er sannsynliggjort at klager har fått informasjon om temperaturen og at høye temperaturer midt i sommerferien på Kreta, uansett ligger utenfor tjenesteyters risiko og må være å anse som forventbar for klager.

Apollo har kompensert 2 500 kroner til klager som synes som et rimelig beløp særlig knyttet til at klager kunne fått tydeligere informasjon om bestilling med havutsikt, når hun først la inn særlig behov for rolig plassering. Prisavslag utover dette anbefales å ikke føre frem.

## Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

## Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Cecilie Kopperud (Escape Travel)