

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet leilighetens beliggenhet.

Dato

16.01.2018

Saksnummer

2017-02808

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for to personer med innkvartering i en to-romsleilighet med markbalkong på Hotell Santa Helena Beach, Platanias, Chania, Kreta i perioden 16.09.2017 - 23.09.2017. Totalpris kr. 23.486.

Klager anfører at hun bestilte en to-romsleilighet for å få et bedre rom. Rommet de fikk tildelt hadde innsyn rett inn fra resepsjonen. Videre var det en trapper foran vinduet inn til treningsrommet og lekerommet. Klager måtte ha gardinene for hele tiden.

Klager fikk først tilbud om å flytte til et annet hotell på torsdagen, men takket nei til dette da de hadde hjemreise to dager senere og i tillegg måtte betale ca. kr. 7.000 for å flytte.

Klager mener at de burde ha fått en bedre leilighet til den prisen de betalte. Andre gjester som hadde betalt kr 6.000 - kr. 7.000 mindre enn klager og fikk bedre rom enn klager.

Klager krever et prisavslag på kr. 6.000 - kr. 7.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Apollo anfører at klager har bestilt en to-romsleilighet med markbalkong, en leilighet på bakkenivå. Det er ikke bestilt spesiell utsikt fra leiligheten. Det er mulig å bestille utsikt mot bassenget, begrenset eller full havutsikt mot et tillegg, noe som ikke er gjort i dette tilfellet. På et stort hotell som Santa Helena Beach med 110 rom vil det alltid være ulik beliggenhet, der noen har mindre attraktiv beliggenhet enn andre.

Ut fra bestillingen kan Apollo ikke se at klager har fått en leilighet som avviker fra det som er bestilt.

Hotellet var fullbooket, så det var ikke mulig å flytte klager til et annet rom. Klager fikk tilbud om å flytte til Porto Plataniás Village mot et tillegg på 700 euro. Det var ikke grunnlag for å tilby flytting gratis, da klager i utgangspunktet hadde fått det som var bestilt. Klager valgte å takke nei til tilbudet.

Apollo kan ikke se at det foreligger grunnlag for kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Det fremgår av bestillingen at det er bestilt en to-roms leilighet med markbalkong, hvilket tilsier at leiligheten lå i første etasje. Mot et tillegg i prisen kunne man bestille basseng- eller havutsikt, men det var ikke gjort i dette tilfellet. Rom på et stort hotell må nødvendigvis ha forskjellig beliggenhet. Det kan høres ut til at klageren var uheldig med plasseringen, men det gir i seg selv ikke grunnlag for å anbefale at det blir gitt prisavslag når rommet ellers var i henhold til bestillingen.

Nemnda er kjent med at det er vanskelig å sammenligne hotellpriser. Priser er såkalt ferskvare. Har man bestilt tidlig kan man oppnå en god pris. Også rett før avreise er det ofte lavere priser hvis hotellene har ledige rom.

Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

Nemndas representanter

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

Camilla Dragvoll (Ticket)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)