

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet stengte vannsklier og liten balkong.

Dato

21.09.2017

Saksnummer

2017-01432

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to voksne og to barn på fem og ni år med innkvartering i et familierom på Kalithea Esperides Beach Family Hotel, Faliraki, Rhodos i perioden 14.05.2017 - 21.05.2017. Totalpris for reisen var kr. 18.132.

Klager bestilte opphold ved dette hotellanlegget mye på grunn av badeanlegget. Da de ankom så de at badeanlegget ikke hadde vært i bruk på lenge. Dette burde Apollo ha informert om på forhånd. Dersom klager hadde vært klar over at badeanlegget var ute av drift, ville de ikke valgt dette hotellet.

Klager anfører at det ikke er korrekt at de ikke var i kontakt med reiselederen fra Apollo. Klager kontaktet reiselederen på hotellet ved første Apollo-visitt etter ankomst og de forklarte klart og tydelig at de ikke var tilfreds med Esperides Beach Family Hotel fordi badeanlegget ikke var i drift. Reiselederen tilbød ikke hjelp på stedet. Hun sa at de neste gang måtte prøve Apollos beste hotell på Rhodos og tipset om at de kunne ta med barna i Waterpark som lå ved hotellet.

Klager hadde bestilt all inclusive på hotellet. Ved å tilbringe dagen i Waterpark, fikk de i tillegg til inngangsbillettene også kostnader til to måltider for fire personer, drikke flere ganger i løpet av dagen, is og utlegg til garderobeskapene. Dette er kostnader de hadde sluppet hvis badeanlegget hadde vært i drift på hotellet.

Balkongen var smal og hadde kun plass til to stoler og et lite bord. Klager hadde gledet seg til kosestunder ute på balkongen sammen hele familien. Kortspillingen måtte de derfor ta inne i dobbeltsenga. Apollo viser til informasjon på sine nettsider hvor det fremgår at rommet har en liten balkong eller liten terrasse med kun to stoler og et bord. Klager anfører at informasjonen om balkongen først ble skrevet på Apollos hjemmeside etter klagers hjemkomst da de kontaktet reisebyrået som igjen tok kontakt med Apollo.

Klager hadde forventet at badeanlegget var i orden, da dette var årsaken til deres valg av hotell.

Klager krever reisens pris refundert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Hotellet har to vannsklier for barn. Den 15. mai 2017 ble Apollo informert av hotellet om at vannskliene ikke var ferdigstilt. Denne informasjonen kom dagen etter at klager reiste. Klager kontaktet ikke Apollos reiseledere om dette. Ved en slik kontakt ville reiselederne ha tilbudt inngang til vannparken ved siden av hotellet. Siden familien valgte å besøke vannparken, har Apollo tilbudt å refundere inngangsbilletten samt gi en kompensasjon for at de ikke ble informert på forhånd, totalt kr 1.760. Klager har ikke oppgitt sitt kontonummer og beløpet er derfor ikke refundert.

Apollo anser at vannskliene som ikke var i drift, var en mindre del av et totalt tilbud på hotellet og at kompensasjonen er gitt er i samsvar med mangelen. I ettertid er det lagt inn informasjon om når vannskliene åpner.

Når det gjelder balkongene i familierommene, har Apollo i sin beskrivelse av hotellet opplyst om følgende: "Liten balkong eller liten terrasse (kun to stoler og et bord)."

Under Apollos generelle informasjon fremgår følgende: "Balkong/terrasse o.l. OBS! Selv om leiligheten kan benyttes av flere enn to personer, er det ikke alltid plass til flere enn to på balkongen. Det er heller ikke alle balkonger/terrasser som er møblert." Apollo kan derfor ikke se at dette var noen mangel ved rommet.

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. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Etter å ha lest vedleggene til saken legger nemnda til grunn at klagerne var uvitende om at badeanlegget for barn med to vannsklier ikke ville bli ferdigstilt innen de ankom. At Apollo heller ikke visste dette før dagen etter at klagerne begynte ferien er ikke et forhold som vedkommer saken. I følge Apollos egne opplysninger er det 24 timers service på stedet. Rapportering mellom stedlig kontor og hovedkontor om fasiliteter ved hotellene som ikke finnes/er forsinket i byggeprosessen burde være relativt selvsagt.

Etter å ha sett mailkorrespondansen legger nemnda også til grunn at det ikke ble gitt opplysninger om at balkongene ikke hadde plass til mer enn to stoler og et bord. Denne opplysningen ble først inntatt i omtalen av hotellet etter at klagen var mottatt.

Nemnda tviler etter dette heller ikke på at begge forhold ble tatt opp på stedet med reiselederen, uten at det førte til noen reaksjon enn å anbefale et annet hotell ved en eventuell senere ferietur.

Nemnda finner etter dette at det som ble levert led av mangler. Ferien ble ikke som planlagt. Det var betalt for all-inclusive. Dersom det hadde vært tilrettelagt for barn slik som forespeilet i prospektet ville det vært mulig å benytte dette tilbudet. Klageren ble påført ekstrautgifter i forbindelse med opphold ved et annet badeanlegg, samtidig som dagene ble mindre fleksible.

Balkongen kunne videre ikke benyttes av mer enn to personer av gangen, hvilket utelukket familieaktiviteter som kortspill etc. der.

Nemndas flertall, lederen og de to forbrukerrepresentantene, anbefaler etter en samlet vurdering at klagerne gis prisavslag/erstatning på 25% av reisens pris, avrundet til kr. 4.500.

Nemndas mindretall, de to reiselivsrepresentantene, er enig i at det som er påberopt utgjør en mangel ved reisen, men mener at 20% er et mer passende avslag. I tillegg bemerkes at bildene av rommene på nettsiden viser at balkongene er små. På Apollos generelle informasjons side informeres det også om balkongenes størrelser.

Vedtak blir truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag/erstatning på 25% av reisens pris, avrundet til kr. 4.500.

Vedtaket er avsagt med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Ellen Pytte (TUI Norge AS)
Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)