

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet ønskemål og beliggenhet.

### Dato

18.09.2019

### Saksnummer

2019-02808

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for 10 personer + ett spedbarn med ulik innkvartering på Stellina Village Resort, Agii Apostoli, Chania, Kreta i perioden 25.05.2019 - 01.06.2019. Totalpris kr. 86.064.

Klager var ikke fornøyd med:

- Annet
- Feil type rom/leilighet
- Reiselederservice
- Problemer med aircondition
- Problemer med mugglukt og fukt
- Røyklukt

Klager krever prisavslag fordi ferien ble svært amputert for reisefølget som en samlet gruppe med voksne og små barn, hvor planen var å være sammen og veksle på barnepass.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bestillingen består av følgende ulike reservasjoner:

1. 2 personer, 1 roms leilighet med markterrasse, utsikt mot bassenget, all inclusive mot tillegg
2. 2 personer + spedbarn, 1 roms leilighet, all inclusive inkludert, med markterrasse
3. 1 person, 1 roms leilighet med markterrasse, all inclusive mot tillegg, utsikt mot bassenget
4. 2 personer, 2 roms leilighet i etasje med privat basseng, balkong, all inclusive mot tillegg

5. 3 personer, 1 roms leilighet, delt uteplass, utsikt mot bassenget, all inclusive mot tillegg

Reisefølget har ønsket leiligheter i nærheten av hverandre. Imidlertid er det bestilt ulike typer leiligheter, noe som gjør dette vanskelig. Det fremgår også av hotellbeskrivelsen at anlegget består av hele tolv bygninger. Det er dessuten viktig å merke seg at denne type ønsker aldri kan garanteres. Dette er opplyst på apollo.no, og bl.a. også i e-post fra Apollo til klager den 13. oktober 2018.

Ved ankomst klaget de på at det luktet mugg i en av leilighetene. Apollo har hittil i år hatt 3.817 gjester på Stellina Village, og har ikke mottatt tilbakemeldinger eller klager på mugg, hverken på denne leiligheten eller noen annen leilighet på Stellina Village. Imidlertid er det ikke uvanlig at leilighetene kan være noe fuktige og lukte innestengt, spesielt i begynnelsen av sesongen. Ved kontakt med Apollos personale fikk de tilbud om å bytte til leilighet 347. De valgte da å gjøre en intern omrokking i reisefølget.

Det klages videre på røyking på nabobalkongen. Stellina Village har ikke røykeforbud på balkongene eller uteområdene. Er man spesielt plaget med dette, må man på forhånd gjøre undersøkelser og velge reisemål/hotell ut fra dette. Det er ikke forespurt om dette forholdet på forhånd.

Ved to tilfeller fikk de problemer med luftkondisjoneringen. Ut fra beskrivelsen de gir er Apollo av den oppfatning at problemet ble løst på en tilfredsstillende måte innen rimelig tid.

Klager har fått de leilighetene som er bestilt, og fått hjelp til å bytte en leilighet. Øvrige problemer er løst av hotellet på en tilfredsstillende måte.

Apollo kan ikke se at det er grunnlag for kompensasjon i denne saken.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

### **Nemnda bemerker**

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter avtalen, jfr. § 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, dvs. i kataloger, brosjyrer, nettsider, annonser i media, med mer.

Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for – ansatte, underleverandører av

tjenester som omfattes av avtalen – og særlig feil og forsømmelser begått av stedlige representanter på reisemålet.

Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis §§ 27, 28, 31 og 32.

Den reisende skal uten ugrunnet opphold underrette arrangøren om mangler ved reisetjenester som inngår i pakkereiseavtalen jfr. § 26. Det følger av Prop. nr. 54 (2017 – 2018) s. 119 at retten til å reklamere ikke faller bort selv om man reklamerer senere. Sen reklamasjon kan få betydning for beregning av prisavslag eller kompensasjon dersom en tidlig reklamasjon ville ha ført til at tapet kunne vært unngått eller ville ha blitt mindre.

Arrangøren har rett og plikt til å avhjelpe en mangel, jfr. pakkereiseloven § 27, med mindre dette er umulig eller medfører uforholdsmessige kostnader, idet det tas hensyn til omfanget av mangelen og verdien av de berørte reisetjenestene.

Klageren reiste på ferie med sin familie som besto av 11 personer for å feire en rund fødselsdag. Hun ønsket i den forbindelse at rommene skulle ligge med minst mulig avstand mellom. Allerede før hun foretok bestillingen ble hun informert om at dette kunne legges inn som et ønske, men at det ikke kunne garanteres. Fordi rommene som ble bestilt var av forskjellige kategorier viste det seg ikke å være mulig med noen samlet plassering. Denne problemstillingen, samt det faktum at det luktet mugg på et rommene ble tatt opp med de stedlige representantene. Etter en tid ble dette rommet byttet med et annet, men klageren opplevde generelt at hun fikk liten hjelp og at hun ble avvist av guidene. Nemnda bemerker at den loggen som er vedlagt saken delvis er holdt i en tone som etter nemndas syn bekrefter klagerens opplevelse på stedet av ikke å bli tatt hånd om på en høflig og ordentlig måte.

Klageren ble plaget av røyklukt fra andre terrasser. Arrangøren har imidlertid ikke ansvar for hvordan andre gjester opptrer, og regler som setter forbud mot røyking utendørs finnes svært få steder.

Reiselederne på stedet har bekreftet at klagerne hadde problemer med aircondition ved et par anledninger. I følge var et rom uten aircondition i mange timer. Dette utgjør en mangel, uansett om forholdet ble forsøkt utbedret. Etter nemndas syn utgjør mugglukt eller fukt også en mangel. De som bodde der fikk et annet rom, men manglene førte til at de måtte bruke av sin ferietid til å flytte fra rom til rom.

Klageren har opplyst om en turistskatt som skulle betales ved avreise. Skatten kom overraskende på dem, fordi det etter klagerens syn ikke var opplyst noe om i dette i arrangørens prospekt. Hotellet forsøkte også å presse dem til å betale kontant.

Pakkereiseloven § 9 omhandler opplysninger som skal gis før det inngås avtale om en pakkereise. I medhold av § 9 c) gjelder dette blant annet pakkereisens samlede pris,

inkludert skatter og eventuelle tilleggsavgifter. Dersom kostnaden ikke med rimelighet kan beregnes før avtalen inngås, skal det angis hvilke typer tilleggskostnader den reisende eventuelt må betale.

Hotellskatt ble innført i Hellas pr. 1. januar 2018, lang tid før reisen ble bestilt. Skatten er gradert etter hotellkategori. Prisene som ble oppgitt av Apollo for de forskjellige rommene da reisen ble bestilt synes ikke å være korrekt fordi det ikke er opplyst om at hotellskatt vil påløpe. Etter nemndas syn innebærer dette et brudd på opplysningsplikten. Nemnda anbefaler at klagerne får tilbakebetalt det beløpet som ble innbetalt i hotellskatt.

Klageren har gitt uttrykk for at det som ble levert fra Apollo etter hennes syn ikke var tilfredsstillende og av dårligere kvalitet enn det man kunne forvente. I seg selv gir dette ikke krav på erstatning eller prisavslag, men arrangøren kan over tid miste kunder hvis det som leveres oppleves som av dårligere kvalitet enn konkurrentenes. God kundebehandling er den del av et godt konsept.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klagerene gis et prisavslag på 10 % av reisens pris, avrundet til kr. 8.600.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir gitt et prisavslag på 10 % av reisens samlede pris, avrundet til kr. 8.600 og at det beløpet som ble betalt i hotellskatt refunderes.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)