

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Full refusjon da klager ble innkvartert på et annet hotell enn bestilt.

Dato

09.03.2023

Saksnummer

2023-00204

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering på hotell Nautilux Rethymno by Mage Hotels i perioden 11.06.2022 - 18.06.2022. Totalpris 30 213 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Feil type rom / leilighet

Klager bestilte tur til Rethymnon og hotell Nautilux. Et eksklusivt hotell ved sjøen med stort bassengområde. Kvaliteten og bassengområdet var viktig for klager for å ha valgmuligheten til enten å bruke basseng eller sjø/stranden. Klager ønsket ikke et hotell som ligger i trafikkert område som mange av hotellene i Rethymnon gjør.

Overraskelsen var stor da de rett før avreise oppdaget at Apollo hadde flyttet klager til et hotell ved trafikkert vei og med et ubrukelig bassengområde som de aldri så at noen brukte. Klager kontaktet både Ticket og kundeservice i Apollo, uten at dette hjalp. Apollo som henviste til pakkereiseloven og sa at Apollo hadde gjort alt rett ved å informere klager ved å sende en e-post som hadde havnet i klagers søppelpost.

Svaret fra Apollo var at de hadde fått et oppgradert rom og rabatt. Klager var ikke tilfreds med denne løsningen da juniorsuiten nok var det siste rommet på hotellet, og hadde en veranda på ca. 4 kvm. 10 meter. fra en svært trafikkert hovedgate. Rommet hadde et lite bad, der de hørte alt hva gjestene i naborommet pratet om. Klager mener det er en skam å leie ut et slikt rom og å kalle det for juniorsuite. Klager forsøkte å forklare dette til de ansatte i resepsjonen og å få byttet rom eller hotell, eller få hjelp fra Apollo. Men ingenting hjalp. Det endte med at de måtte betale 45 euro pr. natt for et annet rom på hotellet, til sammen 315 euro.

Klager fikk e-post fra Apollo 08.05, 22.05, 26.05, 28.05, 29.05. og mener det hadde vært enkelt for Apollo å sende en SMS eller ringe for å kontrollere om klager hadde mottatt e-posten om hotellbyttet. Klager mener hele turen ble ødelagt av at Apollo ikke tok kontakt med klager før avreise for å få en dialog med klager slik at de kunne avklart hva de ønsket.

Klager godtar ikke at Apollo bare skal kunne de 4 000 kroner i avslag. Apollo hadde ingen annen løsning enn Kriti Beach. I stedet for en ferie på et strandhotell med et stort bassengområde, uten biltrafikk og uten bilvei på området, fikk klager en by ferie med sterk trafikk, en bilvei de måtte krysse for å komme til stranden og et lite bassengområde som ingen brukte.

Klagers krav: Refusjon av kostnader i sin helhet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en pakkereise for to personer fra Ålesund til Chania/Kreta 7 dager fra den 11. juni 2022 kl. 09:00, med innkvartering på hotell Nautilux Rethymno by Mage Hotels. Totalpris 30 213 kroner.

Til tross for at Apollo har faste kontrakter med sine hotellforbindelser, kan det skje at endringer forekommer, slik som i dette tilfellet hvor hotellet dessverre ikke var klart for åpning av sesongen til klagers ankomst 11. juni. Av Apollo ble klager ble informert om endringen 25. mai 2022 per e-post. Apollos Vår praksis i slike tilfeller er at man får innkvartering på et hotell/leilighetshotell av så tilnærmet samme standard og beliggenhet som mulig.

Klager hadde bestilt et dobbeltrom med balkong og havutsikt inkludert frokostbuffet på hotell Nautilux Rethymno by Mage Hotels, og fikk en juniorsuite med balkong og havutsikt inkludert frokostbuffet som romkategori på det nye hotellet Kriti Beach. Størrelsen på begge disse romkategoriene er for øvrig ca. 26 kvm.

I tilfeller der Apollo sender ut informasjon om endringer i forbindelse med en reise, henter Apollos Trafikk avdeling opp alle berørte bestillinger i en liste. E-post sendes deretter ut og da fremkommer det av navnelisten om e-posten er bekreftet sendt. Dersom bestillinger skulle inneholde feilinformasjon, som for eksempel feil e-postadresse, får de dette opp som feilmelding slik at de kan følge opp saken videre. På denne måten vet Apollo at e-poster kommer frem til sine reisende, da aktiviteten merkes som gjennomført.

Klager tok ikke kontakt med Apollo før avreise og informerte om at de ikke var fornøyd med det nye hotellet eller dets beliggenhet, og tok videre ikke kontakt med Apollos personale på reisemålet under oppholdet og informerte om at de ikke var fornøyd

med endringen. Apollo kan således ikke se at de fikk mulighet til å undersøke andre alternative for klager.

Ny totalpris på klagers reise etter hotellendringen, inkludert kompensasjon på 2 000 kroner for ulempen endringen medførte, ble 25 879 kroner, da det nye hotellet var noe rimeligere.

Klager sendte inn en reklamasjon etter hjemkomst og fikk deretter prisavslag på ytterligere 2 000 kroner av Apollos saksbehandler. Reisens totalpris ble da 23 879 kroner. Beløpet på 2 000 kroner ble overført til klagers konto den 15 november 2022.

Apollo anser at prisavslaget som ble gitt er tilstrekkelig for de mangler som oppstod grunnet hotellendringen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering på hotell Nautilux Rethymno by Mage Hotels i perioden 11.06.2022 - 18.06.2022. Totalpris 30 213 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Feil type rom / leilighet

Klagers krav: Refusjon av kostnader i sin helhet.

Hotellet som klager hadde bestilt ble ikke klart for åpning av sesongen til klagers ankomst 11. juni 2022. Apollo endret derfor klagers hotell til hotell Kriti Beach med en oppgradering der til juniorsuite. Dette ble klager informert om i e-post av 25. mai 2022.

Klager hadde bestilt et dobbeltrom med balkong og havutsikt inkludert frokostbuffet på hotell Nautilux Rethymno by Mage Hotels, og fikk en juniorsuite med balkong og havutsikt inkludert frokostbuffet som romkategori på det nye hotellet Kriti Beach. Størrelsen på begge disse romkategoriene er for øvrig ca. 26 kvm.

Ny totalpris på klagers reise etter hotellendringen, inkludert kompensasjon på 2 000 kroner for ulempen endringen medførte, ble 25 879 kroner, da det nye hotellet var noe rimeligere.

Klager sendte inn en reklamasjon etter hjemkomst og fikk deretter prisavslag på ytterligere 2 000 kroner av Apollos saksbehandler. Reisens totalpris ble da 23 879 kroner. Beløpet på 2 000 kroner ble overført til klagers konto den 15 november 2022.

Etter nemndas vurdering er dette hotellbytte å anse som en vesentlig endring av reisen. Det vises til både hotellenes beliggenhet og standard. Etter pakkereiseloven § 28 skal klager opplyses om at han kan avbestille reisen uten å betale gebyr. Det fremkommer

ikke av e-posten av 25.05.22 at klager fikk denne informasjonen, ei heller av andre dokumenter som er fremlagt for nemnda. Etter nemndas vurdering har klager ikke fått lovpålagt informasjon om sin avbestillingsrett og dessuten fått en pakkereise med lavere kvalitet sett opp mot det han bestilte og da skal det tilkjennes et prisavslag etter pakkereiseloven § 28 siste ledd. Apollo har allerede utbetalt 4 000 kroner i prisavslag. Den totale prisen ble også redusert fra 30 213 til 27 879 kroner. Etter en skjønnsmessig vurdering anbefaler nemnda at Apollo utbetaler ytterligere 8 500 kroner til klager, slik at samlet prisavslag blir på 12 500 kroner. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)