

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag og ny reise for to voksne på grunn av feil romstype, mangelfull hotellstandard og annet hotell enn bestilt.

Dato

02.10.2015

Saksnummer

319/14P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag og ny reise for to voksne på grunn av feil romstype, mangelfull hotellstandard og annet hotell enn bestilt.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans reisefølge bestilte en 2-ukers reise til Hotel Scorpios i Perigiali på Lefkas i en 3-romsleilighet som hadde balkong med havutsikt.

I og med at klager og hans reisefølge reiste med hvert sitt barn på 18 og 13 år og fordi de skulle være på Lefkas i 2 uker, anså de at en 3-romsleilighet var nødvendig. Dette ville gi de mulighet til å styre tiden selv, stå opp når det passet dem, lage egen frokost og ha nok rom til å kunne trekke seg tilbake ved behov.

Da klager ankom Lefkada, ble de informerte om at hotellet var overbooket, men at Apollo hadde funnet et alternativt bosted.

Klager ble innkvartert i en studioleilighet på Hotell Yannis. Toalettet og et lite tekjøkken lå rett foran soverommet nede. Noen trapper opp var det et annet soverom, uten dør som kunne gjøre rommet privat. Fra balkongen fikk man et lite glimt av havet.

Samme dag som de ankom oppsøkte klager servicekontoret og reiselederen lovet å sjekke om det fantes et annet bosted de kunne flytte til. De fikk tilbud om å se på en leilighet på Captain Stavros dagen etter ankomst. I varmen måtte de begi seg på vandring for å se på den eneste 2-romsleiligheten som var ledig på Captain Stavros. Leiligheten lå i første etasje med soverom under bakken, og en stue med en sofa som kunne bli en dobbeltseng.

Frustrerte og med to barn som var veldig klare for å starte ferien og pakke ut, valgte klager 2-romsleiligheten på Captain Stavros med aircondition på begge rommene, i forhold til å bo i studioleiligheten de hadde bodd i kvelden før på Hotell Yiannis. De ønsket heller ikke å bruke enda flere dager av ferien på å klage, uten å vite hvilket bosted Apollo kunne tilby.

Men leiligheten var liten og deres felles areal var soverommet til barna som ikke var særlig innbydende som oppholdsrom.

De hadde ingen utsikt som bestilt, men en liten bakketerrasse med fullt innsyn til oppholds- og soverommet fra alle som gikk forbi med mye støy fra bassenget som lå et par meter unna. Antallet stjerner hotellet hadde var uvesentlig siden de hadde fått en leilighet i første etasje uten vindu på soverommet.

Etter noen dager merket klager at leiligheten luktet kjeller, fukt og innestengt når de hadde luftkondisjoneringen på. Det var fuktskader i soverommet som kun hadde ett vindu med en vegg bak. Klager beskriver leiligheten som et pent oppusset og innstengt kjeller- / lagerlokale. Barna syntes det var flaut at de voksne klagde og de forsøkte å gjøre det beste ut av oppholdet, men fornøyde var de ikke, noe reiselederen også ble gjort oppmerksom på.

Det at klager fikk frokost inkludert, var ingen god løsning siden de måtte opp til faste tider for å rekke måltidet og ikke kunne styre dagene selv. Det var heller ikke innbydende å stå i barnas soverom/stue for å ordne i stand frokost.

Klager mener de ikke ble fulgt opp av reiselederne slik de var blitt lovet på Apollos nettsider. I løpet av samtalene de hadde med reiselederne understreket klager hvilket mobilnummer klagerne kunne nås på. Men det kom ingen telefoner til avtalt tidspunkt og det var heller ingen som oppsøkte dem på hotellet. Da de kom tilbake til Norge så de at det var to tapte anrop fra Apollos servicetelefon. Disse var på den mobilen som ikke var i bruk, noe de uttrykkelig hadde gitt beskjed til reiselederne om.

Apollo har oppgitt at leiligheten de fikk tilbudt på Captain Stavros var på 60 m², mens klager hevder de fikk en mindre leilighet. Det kan hende at hotellet har høyere standard enn bostedet de bestilte, men leiligheten klager fikk må være unntaket. Soverom uten vindu, mugglukt og maling på vegger som flasset. Rommet var på grensen til å være helsefarlig. Klager krever et prisavslag på kr 20.000 og en ny reise for de to voksne i familien.

Apollo har i det vesentlige anført:

Apollo beklager at klager ikke fikk leilighet som bestilt.

Klager ble utsatt for en uheldig «overbooking» i form av at det var publisert en 3-romsleilighet på Hotel Scorpios, som i praksis ikke fantes. Dette skyldtes feilpublisering i Apollos datasystem, noe som først ble oppdaget da klager var på vei til Lefkas. I slike tilfeller gjør Apollo sitt ytterste for å finne bosted som tilsvarer det som allerede er bestilt, noe de dessverre ikke klarte denne gangen. Apollo er enig i at klager har fått en ferieopplevelse som ikke helt samsvarte med det de hadde kjøpt.

Klager ble først innkvartert på Hotel Yannis som ikke er et programført hotell hos Apollo. Leiligheten var mindre enn den 3-romsleiligheten de hadde bestilt. Deretter fikk de tilbud om å flytte til Captain Stavros, noe de selv valgte, til tross for at denne leiligheten var mindre. Captain Stavros har en høyere klassifisering enn Scorpios, 4 soler mot Scorpios 2 soler.

Apollo erkjenner at de har gjort en feil som gir grunnlag for kompensasjon, men de kan ikke se at forholdet totalt sett gir grunnlag for å heve reisen og refundere det innbetalte beløpet. Apollo mener kompensasjonen er dekkende for flyttingen og for at størrelsen på leiligheten

på Captain Stavros var mindre enn på Scorpions. Imidlertid er standarden på Captain Stavros høyere og leiligheten svært romslig, 60 m². Captain Stavros er ett av Apollos mest populære hoteller som scorer 8,7 av totalt 10 på deres spørreskjemaer.

Apollo har gitt klager en kompensasjon på kr 10.000 som utgjør en fjerdedel av det som ble betalt for reisen.

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.

I denne saken er partene enige om at reisen led av en mangel, men uenige om hvilket prisavslag mangelen skal medføre.

Etter å ha gått igjennom loggen fra reisemålet, legger nemnda til grunn at Apollo må ha solgt en leilighetstype som ikke fantes. Klagerne fikk beskjed om at det hadde skjedd en overbooking da de ankom Lefkada. De ble deretter kjørt til et hotell, Hotel Yiannis, som ikke var tilfredsstillende i forhold til hva klagerne hadde bestilt og betalt for.

Guiden ble kontaktet allerede samme dag, da klagerne ikke anså det hotellet de var plassert på som noe alternativ. Guiden skaffet dem dagen etter ankomst en mindre to-roms leilighet på Hotel Captain Stavros. Soverommet i leiligheten lå under bakkenivå og hadde innstengt og dårlig luft. Leiligheten lå i følge klagerne rett ved bassenget, og alle som passerte kunne se rett inn på terrassen.

Hotellet var i utgangspunktet høyere klassifisert enn det de opprinnelig hadde bestilt. Nemnda legger imidlertid til grunn at den leiligheten klagerne fikk tildelt var mindre og med dårligere beliggenhet enn den de hadde bestilt og betalt for. At frokost var inkludert endrer ikke nemndas syn på at klagerne ikke fikk det de hadde betalt for.

Pakkereisenemnda finner at det er svært uheldig for tilliten mellom operatør og reisende at slike feilbookinger som den som er beskrevet ovenfor oppstår. Feriereiser er viktige for trivsel og helse, og det gir ingen god ferieopplevelse å flytte flere ganger og ikke få det man har betalt for.

Klagerne har krevd et prisavslag på kr 20.000 og en ny reise for de to voksne i familien. Etter nemndas syn utgjør dette i realiteten et krav om å heve kjøpet, idet hver av billettene kostet kr 10.028.

Nemnda kan etter en samlet vurdering ikke se at klagerne kan kreve å få heve kjøpet. Når klagerne fortsatte oppholdet på reisemålet til tross for manglene, henvises de, i tråd med andre hevningsregler i norsk rett, til en nedsettelse av prisen svarende til mangelens omfang. Klagerne betalte kr 40.112 for reise og opphold for fire personer. De er tilbudt et prisavslag på kr 10.000. Nemnda finner at manglene ved reisen er betydelige, og finner at et prisavslag på 50 % av reisens pris, avrundet til kr 20.000, er passende.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir gitt prisavslag på kr 20.000.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin Tengheden Løken, Ving Norge AS, Hanne Åsell, Star Tour AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.