

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris fordi det ikke var aircondition i soverommet.

Dato

09.03.2020

Saksnummer

2020-00090

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en 3-romsleilighet med balkong og utsikt mot basseng på hotell Exotico i Parga i perioden 12.08.2019 - 19.08.2019. Totalpris 12 374 kroner.

Klager var ikke fornøyd med transporten til hotellet fordi luftkondisjoneringen ikke fungerte.

I leiligheten klager fikk tildelt ved ankomst var det ikke aircondition på soverommene, kun i oppholdsrommet. Balkongen var ikke tilgjengelig pga. myggnetting og utsikten var inn i et tre. Klager ringte samme ettermiddag til Apollos guider som ikke kunne fremskaffe annen innkvartering samme dag, men de lovet å komme tilbake til klager neste dag. Klager ringte igjen neste dag da representantene ikke tok kontakt. Natt til tirsdag og natt til onsdag måtte klager ta madrassene ut i oppholdsrommet for å få sove. Onsdag morgen tok klager på nytt kontakt med Apollo som ikke hadde funnet noe annet bosted. Klager fikk tilbud om å vifte på soverommet.

I og med at Apollo ikke klarte å fremskaffe annet bosted til klager, ordnet de dette på egen hånd fra onsdag 14.08.2019 til mandag 19.08.2019. Klager betalte 595 euro for innkvarteringen.

Klager mener det ikke er akseptabelt at Apollo henviser til at de ikke kan garantere at det er aircondition på soverommet.

Klagers krav: 12 374 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fått refundert tillegget for transport til hotellet, 480 kroner, fordi luftkondisjonering ikke fungerte.

Ved bestilling av reise på Apollos nettside må man bekrefte å ha satt seg inn i Apollos reisevilkår før man kan bekrefte bestillingen. I Apollos reisevilkår informerer de om følgende: <https://www.apollo.no/min-reise/reisevilkar/avtalen-omfatter>

«2. Hva som omfattes av avtalen

Videre er opplysninger arrangøren har gitt på sine nettsider, i kataloger, brosjyrer e.l. en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.»

Av Apollos hotellinformasjon står det: Hotellinformasjon: <https://www.apollo.no/min-reise/alt-om-reisen/pa-reisemalet/hotellinformasjon#vann-varme>

«Luftkondisjonering

Luftkondisjonering finnes på de fleste hotellene. Mange steder er den sentralstyrt og benyttes av miljøhensyn kun ved behov, vanligvis i høysesongen og ev. kun til visse tider av døgnet. For å spare energi benytter noen romnøkkelen som kontakt for hovedbryteren. Luftkondisjoneringen fungerer da bare når man oppholder seg på rommet. Enkelte to- og treromsleiligheter har luftkondisjonering enten bare i soverommet eller bare i oppholdsrommet.»

Apollos personale undersøkte etter klagers ønske om det var mulig å bytte hotell, men grunnet stor pågang på reisemålet var det ikke ledige alternativ og tilbakemelding tok noe tid. Klager fikk ved flere anledninger tilbud om at hotellet kunne fremskaffe en vifte til rommet, noe klager takket nei til.

Når det gjelder dokumentasjon på sms dialog med Apollos personale vedrørende balkongen, var denne ved en feil ikke registrert da Apollo behandlet klagen. Apollo mener klager kunne etterspurt videre oppfølging med hensyn til balkongen på plass, dersom de opplevde Apollos service som mangelfull.

Apollo har utbetalt 600 kroner som kompensasjon på grunn av sen tilbakemelding fra deres personale, i tillegg til 480 for manglende luftkondisjonering i minibussen ved ankomst.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres i tråd med avtalen, jfr. pakkereiseloven § 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. Arrangørens

mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for. Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis § 27, § 28, § 31 og § 32.

Klager har fremmet krav om refusjon av hele reisens pris på 12 374 kroner.

Klagen er først begrunnet i manglende aircondition på transferbuss fra flyplass til hotell. Apollo har allerede refundert 480 kroner for utgifter til transporten grunnet manglende aircondition på bussen.

Klager har videre begrunnet klagen sin med at det ikke var aircondition på soverommet i leiligheten klager bodde i. Det fremkommer av Apollos reisevilkår at "enkelte to- og treromsleiligheter har luftkondisjonering enten bare i soverommet eller bare i oppholdsrommet.» Det er uomtvistet at klager hadde fungerende aircondition i oppholdsrommet. Apollo tilbød klager vifter som kunne brukes i soverommet uten at klager tok imot disse. Nemnda kan ikke se at det foreligger et avvik fra avtalen at det ikke var aircondition på soverommet sett i sammenheng med at tjenesteyter har opplyst om dette på forhånd ved bestilling. Det ble forsøkt å få flyttet klager til et annet rom, men hotellet var fullt på det aktuelle tidspunktet.

Klager har dernest gjort gjeldende at balkongen ikke var tilgjengelig pga. myggnetting og at utsikten var inn i et tre. Det fremgår av klagers billett at han hadde bestilt balkong med utsikt mot bassenget. Det fremstår for nemnda som at klager fikk bassengutsikt, men at utsikten hovedsakelig var mot et tre. Apollo har utbetalt 600 kroner til klager som kompensasjon på grunn av sen tilbakemelding fra deres personale på reisestedet knyttet til reklamasjonen rundt balkongen. Nemnda anbefaler at Apollo utbetaler ytterligere 500 kroner til klager utfra en samlet helhetsvurdering.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Cecilie Kopperud (Escape Travel)