

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av tillegget på kr 600 for seter om bord på SAS tur/retur Mallorca. De som ikke hadde betalt ekstra, fikk bedre seter enn de setene som klager fikk.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

155/15P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av tillegget på kr 600 for seter om bord på SAS tur/retur Mallorca. De som ikke hadde betalt ekstra, fikk bedre seter enn de setene som klager fikk.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans kone bestilte en pakkereise med innkvartering i et dobbeltrom med begrenset havutsikt på Hotel Barcelo Illetas Albatros, Palmabukta, Mallorca i perioden 23.05.15 - 30.06.15. Flyreisen tur/retur var med SAS.

Klager reklamerer på bestillingen av flyseter.

Klager er av den oppfatning at han betalte ekstra for bedre benplass på flyet, men de fikk den samme plassen til bena som alle de andre passasjerene selv om de ikke hadde betalt noe ekstra.

I tillegg gikk det ikke an å legge ned seteryggen, noe som var mulig hos de som ikke betalte noe ekstra for sitt sete.

Når det gjelder hotellet, så burde det ikke vært mulig å gi så dårlig service på et hotell som har 8.7 som totalvurdering. Klager måtte blant annet vente 30 min på drikke i baren ved et par anledninger. I tillegg tok de «cover charge» ved bassenget når klager spiste der. De hotellansatte mente det var for servicen, men ifølge klager var det ingen service.

Klager ber om at hans kommentarer til bostedet blir fjernet fra hjemmesiden til hotellet, fordi den ikke tar med seg klagers negative uttalelser om hotellet og servicen.

Klager har aldri opplevd å sitte et annet sted enn ved siden av sin kone når han har bestilt reisene samtidig og de har samme etternavn. Å bli plassert forskjellige steder ville vært dårlig kundebehandling.

Hvis dette med seteplasseringen fungerer slik som Apollo beskriver, så forstår ikke klager at de ikke like gjerne kan si at alle må betale for seteplassering, uansett hvor de sitter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Apollo har i det vesentlige anført:

Apollo vil først gjøre oppmerksom på at denne klagen har gått direkte mellom klager og Paxport, som er selskapet som står for bl.a. setereservasjon for ulike flyselskaper, deriblant SAS.

Apollo har derfor aldri korrespondert med klager om dette. Som det fremgår av dokumentasjonen Paxport har sendt inn, er det ikke gitt noen informasjon om at det skal være bedre bein plass foran de setene som klager har bestilt. Det er også spesifisert at det er «låst stolrygg» på midtsete på rad 16. Å reservere spesielle seter om bord er ikke ensbetydende med at man får bedre benplass. Mange ønsker å sikre seg at de sitter ved f.eks. vindu eller midtgang, eller sikre seg seter sammen for et helt reisefølge. Det er viktig å være sikker på hva man faktisk bestiller før man slutfører bestillingen, slik at dette ikke fører til misforståelser og misnøye i etterkant av reisen.

Apollo kan ikke se at det er solgt et feil produkt via Paxport og at det er grunnlag for å refundere tillegget som ble betalt for disse setene.

Når det gjelder kommentarene om hotellet, er de aldri sendt inn som en formell klage til Apollo. Reisearrangøren vil derfor ikke kommentere disse. Apollo redigerer aldri kommentarer som sendes inn på spørreskjemaene før disse legges ut på apollo.no. Det som blir lagt ut er kundenes kommentarer.

Det vises for øvrig til brev fra Apollo.

Nemnda bemerker:

Det fremgår av dokumentasjonen som er vedlagt saken at klageren selv valgte ut det setet han reserverte på flyreisen. Det ser ut til at det er plassert over vingen. Det står også at dette setet har låst stolrygg. Nemnda kan da ikke forstå annet enn at klageren har fått det han bestilte. Så vidt nemnda er kjent med er det kun eventuelt noen seter ved nødutgangene som kan ha litt ekstra benplass. For øvrig er setene plassert med samme avstand.

Når det gjelder klagen over service på hotellet, er dette i følge arrangøren ikke tatt opp på stedet. Det er dermed vanskelig å ta stilling til denne delen av klagen, ettersom det ikke er mulig å få kommentarer fra motparten.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noen kompensasjon i dette tilfellet. Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Ellen Pytte, Star Tour AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene 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.