

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tenerife, Plata De las Americas, hotell Colon 2, 6. - 13. mars 2011. Tvist om registrering av ønsker.

Dato

05.01.2012

Saksnummer

154/11

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 12.996

Saken gjelder:

Reise til Tenerife, Plata De las Americas, hotell Colon 2, 6. - 13. mars 2011.

Tvist om registrering av ønsker.

Klager har i det vesentlig anført:

Klagerne bestemte seg for et hotell der det av katalogteksten fremgår at rommene har balkong/markterrasse. Klagerne ønsket ikke rom på bakkenivå og tok dette opp med kundebehandler. Klagerne ønsket også om mulig havutsikt. Svaret ble at Apollo legger inn ønske om boforhold og at i de fleste tilfeller lar disse ønskene seg oppfylle.

Ved ankomst fikk klagerne rom på bakkenivå. De tok dette umiddelbart opp med resepsjonen. Her kunne de fortelle at det ikke var kommet noe ønske fra Apollo vedrørende klagernes boforhold. Klager så til og med listen som hotellet hadde og her stod det ingen ønsker under klagernes navn.

Klager tok videre kontakt med Apollo sitt kontor på Tenerife, som også kunne fortelle at de ikke hadde noen ønsker vedrørende klagernes boforhold. De sa sågar at her må det ha skjedd en feil i Norge.

Klagerne fikk tilbud om å flytte etter to dager mot en betaling på 25 euro per dag. Dette av slo klagerne pga. at de kun var på en ukes reise, samt at de syntes det var urimelig at de skulle

betale enda mer penger for reisen, sett i lys av at Apollo ikke hadde gjort noe for å oppfylle klagerens ønsker.

På klagers billett står det ikke oppført noe ønskemål. Apollo har under klagebehandlingen fremlagt en billett der ønsket er oppført.

Denne har klager aldri fått.

Apollo har i det vesentlige anført:

Ønskemålene ble lagt inn i bestillingen med følgende tekst: pls not groundlevel, and if possible sea view. Dette er lagt inn i bestillingen i Apollos bookingsystem. Apollos personale på plass printer ut listene direkte fra systemet, og det er disse listene som blir levert til hotellet. Det er umulig at hotellet ikke har fått ønskemålene i dette tilfellet. Så lenge ønskene er lagt i systemet, kommer de også ut på listene til hotellet.

Det er ikke grunnlag for kompensasjon da det ikke foreligger noen mangler ved reisen.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen 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 turarrangørs katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Klager hadde bestilt rom med balkong/markterrasse. Partene er videre enige om at klager la inn et ønske om ikke å få rom på bakkeplan samt ønske om rom med havutsikt.

Ønsker garanteres ikke oppfylt, og det var ingen mangel ved pakkereisen at klagerne fikk leilighet på bakkeplan uten havutsikt.

Dersom et mottatt ønske om spesiell beliggenhet ikke blir videreformidlet til hotellet, vil imidlertid dette være i strid med det avtalte, og således i seg selv være å betrakte som en mangel.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger godtgjort at Apollo registrerte ønsket i sitt datasystem. Nemnda viser til fremlagt skjermbildeutskrift. Nemnda legger videre til grunn at ønsket kom frem automatisk da Apollos reiseledere på reisemålet skrev ut listen over nyankomne gjester.

Nemnda finner det etter dette mer sannsynlig at hotellet har fått gjesteliste påført klagerens ønske enn at de ikke har fått det.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.