

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Mallorca, hotell Portefino, 21. - 28. august 2010. Krav om refusjon av tillegg for «superior» rom.

### Dato

..

### Saksnummer

213/10

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Apollo Reiser AS**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: kr. -**

### Saken gjelder:

Reise til Mallorca, hotell Portefino, 21. - 28. august 2010. Krav om refusjon av tillegg for «superior» rom.

### Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagerne bestilte et rom av «superior» standard for å sikre seg et rom med litt høyere standard enn et vanlig dobbeltrom - i tillegg til at dette rommet hadde havutsikt.

Ved ankomst fikk klagerne et helt greit rom, men uten havutsikt. Klagerne tok dette opp med resepsjonen, og de kunne få flytte til et superiorrom neste dag.

Klagerne aksepterte dette.

Superiorrommet viste seg å ha utsikt mot havet, men ellers var rommet mye dårligere enn det dobbeltrommet klagerne ble tildelt ved ankomst.

Klagerne valgte derfor å beholde det først tildelte rom.

I resepsjonen ble klagerne forklart at forskjellene på de to romtypene på hotellet nettopp var utsikten over havet. Men superior betyr noe annet: bedre, større, utmerket eller lignende.

Klagerne mener derfor at teksten i Apollos katalog er misvisende.

Klagerne ber om å få refundert det pristillegget de betalte for et superiorrom.

Klagerne ønsket ikke å bruke tid på å klage på reisemålet. Klagen gjaldt for øvrig ikke hotellet, men Apollos markedsføring. Klagerne mener at de uansett ikke skal betale for mer enn de fikk.

### **Apollo har ikke avgitt uttalelse til nemnda.**

Til klager har Apollo i det vesentlige anført:

Det er beklagelig at klagerne ikke fikk rom som bestilt ved ankomst. De fikk tilbud om bytte av rom dagen etter, men avslo dette da de mente at standarden på det nye rommet var dårligere enn det klagerne allerede hadde.

Har man et problem på reisemålet, er det viktig å ta dette opp med reiselederne slik at Apollo kan forsøke å gjøre noe med problemet. Når reisen er tilbaketrukket er det lite Apollo kan gjøre for å rette på forholdene. I følge alminnelige vilkår for pakkereiser kan mangler gi rett til prisavslag, men turarrangør må da ha fått beskjed om forholdet på plass og fått muligheten til å avhjelpe mangelen. Klagerne tok i dette tilfellet opp problemet med Apollo.

Apollo finner ikke å kunne etterkomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser er opprettet etter avtale mellom

Norsk ReiselivsForum og Forbrukerrådet. I henhold til nemndsavtalen pkt 6 skal partene gis anledning til å uttale seg før nemnda behandler saken.

Dersom en part unnlater å komme med uttalelse til nemnda, kan nemnda treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken.

Apollo har i dette tilfellet ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda finner å kunne avgi uttalelse på bakgrunn av sakens foreliggende opplysninger.

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Apollo har ikke kommentert innholdet i klagen. Det er således på bakgrunn av de foreliggende opplysninger vanskelig å si om det superiorrom klagerne ble tilbudt var i overensstemmelse med det avtalte eller ikke. Nemnda peker i denne forbindelse på at det ikke er uvanlig at det er forskjell på rom innen en og samme kategori.

Noen rom kan ha bedre beliggenhet og utforming enn andre.

Nemnda er imidlertid av den oppfatning at klagerne uansett ikke har rett til prisavslag da problemene ikke ble tatt opp med Apollo på reisemålet.

Nemnda viser til at mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre / enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klagerne tok mangelen opp med hotellet. Klagerne tok ikke manglene opp med Apollo. Apollo fikk følgelig ikke anledning til å avhjelpe mangelen. Mangelen gir da ikke rett til prisavslag.

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

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Hanne Åsell, Star Tour AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, 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.*