

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard/plassering av leilighet, Kroatia.

Dato

21.05.2013

Saksnummer

300/12

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 16.161,-

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard/plassering av leilighet, Kroatia.

Klager anfører at de var to vennepar som bestilte hver sin 2-roms leilighet ved siden av hverandre og med dør imellom. Det betød toppleiligheter på Villa Ankora.

At den skriftlige bekreftelse oppga 2-roms leilighet, balkong, terrasse eller markbalkong tenkte de ikke på i og med at de var lovet toppleilighet. Ved ankomst fikk de sjokk. Det ene paret fikk en liten 2-værelses leilighet i den nederste etasjen rett over fellestrappen fra gaten. Ikke vindu fra stue eller kjøkken. Terrassen var et frimerke. Det andre paret fikk en leilighet en etasje høyere uten vinduer og ingen utsikt. Det var masse småmaur der som stadig måtte sprøytes, og lopper som bet så mye at leggene så ut som fyrtårn.

Henvendelse til eieren førte ikke frem, og fra Apollos representant fikk de beskjed om at de hadde fått det de etter billetten hadde bestilt. Det ble en totalt mislykket ferie og de krever full refusjon av reisens pris.

Apollo anfører at selgeren har opplyst at hun sa at hun ikke kunne garantere at de fikk slik leilighet som de ønsket, at det var et ønskemål som ville bli formidlet til bostedet som ville gjøre det de kunne for å få det til, men at det var ingen garanti.

I henhold til billetten har klager fått riktig type leilighet. Apollo har likevel refundert kr.1.000,- per par.

Nemnda bemerker:

Det er ikke mulig for nemnda å ta stilling til hva som ble sagt eller lovet av Apollos selger da reisen ble bestilt. Det er som regel slik at det er begrenset hva en turarrangør kan garantere når det gjelder en leilighets eksakte plassering eller at to leiligheter skal ligge i tilslutning til hverandre. Ønske om slike forhold blir derfor oversendt hotellet sammen med bestillingen uten at det dermed er garantert oppfyllelse. Det som er garantert er det som uttrykkelig fremgår av billett/reisedokumenter - der fremgår det som er bestilt og betalt for.

I dette tilfelle oversendte Apollo følgende ønskemål til hotellet:

«Strong wish for balcony as high up as possible and close to ref nr friends!

Pls balcony as high up as possible».

Det fremgår av pkt.7.2 i Alminnelige vilkår for pakkereiser og av Apollos reisevilkår at kunden plikter å kontrollere at billetten og reisedokumentene er i samsvar med bestillingen. Bestemmelsen tar sikte på nettopp å fange opp misforståelser og uoverensstemmelser mellom det kunden mener å ha bestilt og det turarrangør har registrert. I dette tilfelle inneholdt ikke reisedokumentene noe om leilighet i toppetasjen eller at de to leilighetene skulle ligge i tilslutning til hverandre.

Hvis klager mente at dette var lovet og en del av avtalen, måtte han ha tatt det opp da han fikk dokumentene. Når det ikke ble gjort, må nemnda legge til grunn at han fikk det han hadde bestilt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis ytterligere kompensasjon
Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Leder

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Karianne Haugom, Ving Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Karianne Haugom, Ving Norge 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.