

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om erstatning for oppgradering til større suite som bestilt.

### Dato

08.10.2014

### Saksnummer

108/14P

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

### Saken gjelder:

Krav om erstatning for oppgradering til større suite som bestilt.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en suite på hotell Radisson Blu Resort i Arguineguin for seg og sin familie, 2 voksne og 3 barn, i forbindelse med at hun skulle gifte seg.

Dette hotellet var de eneste som hadde så store rom som klager ville ha.

Klager mener de bestilte en suite på over 200 m<sup>2</sup>, og de reagerte ikke når de fikk bekreftelsen fra Apollo der det sto at de hadde fått en suite. Da klager tok kontakt med hotellet i desember 2013, fikk hun beskjed om at de hadde fått en suite på 75 m<sup>2</sup> og ett soverom. De tok så kontakt med Apollo og fikk beskjed om at de ikke kunne ha bestilt en større suite, da man må være minimum 6 personer for å kunne få dette til. Da de bestilte i juni 2013, kunne de velge rom, men da klager sjekket igjen i desember, var oppsettet i bestillingssystemet annerledes.

Klager fikk beskjed fra Apollo at de måtte selv ordne opp ved å høre med hotellet om de hadde flere 4 roms suiter ledige. Alternativt kunne de velge å avbestille reisen og tape depositumet. Alt var planlagt i forhold til bryllupet; kirken bestilt og betalt, det samme var restaurant og kake, blomster, samt alle andre ting som skal ordnes til slike anledninger. En avbestilling ville gitt dem et større tap enn depositumet, både økonomisk og emosjonelt. Klager tok kontakt med hotellet, og de hadde en 4 roms suite ledig, men de måtte bestille innen 1 døgn, og mellomlegget de måtte betale var på 2555 euro.

På bakgrunn av dette krever klager en erstatning tilsvarende 3000 euro.

### Apollo har i det vesentlige anført:

Det er korrekt at Apollo hadde en suite på 215 m<sup>2</sup> på Radisson Blu Resort Gran Canaria. Denne suiten har plass til 6-8 personer. I beskrivelsen av hotellet lå følgende tekst inne: «4-roms suiter for 6-8 personer. (Skal du bestille en fireromssuite for mer enn seks personer, må du kontakte våre selgere på telefon 810 20 000 eller sende en e-post til [apollo@apollo.no](mailto:apollo@apollo.no).)».

Det var ikke mulig å bestille denne suiten for mindre enn seks personer, og for flere enn seks personer måtte dette gjøres pr. telefon.

Klager hevder at de fikk mistanke om at noe var galt da de mottok billettene den 13.12.13. Imidlertid var det samme informasjon som sto på bekreftelsen de mottok 14.06.13. Hadde de kontaktet Apollo da, ville misforståelsen blitt oppklart på et mye tidligere tidspunkt.

Klager har selv bestilt sin reise på Internett. Det som sannsynligvis har skjedd er at de har lest beskrivelsen av den store suiten, men da de kom inn på siden der de kunne velge romstype har de ikke fått denne opp og har derfor valgt en annen - og mindre - suite. Når man selv gjør sin bestilling på Internett er det svært viktig at man sjekker opplysningene og påser at det man bestiller faktisk er i henhold til hva man har planlagt å bestille.

Klager har betalt for en mindre suite og Apollo kan ikke se at det er noen feil fra deres side i forhold til hva de faktisk har reservert. Apollo kan derfor ikke se at det er grunnlag for å erstatte merutlegget klager hadde for å kjøpe seg opp til den store suiten.

### **Nemnda bemerker:**

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument.

I følge turoperatøren er denne turen i sin helhet bestilt av klageren på operatørens nettsider. Klageren har etter fullført bestilling fått tilsendt en ordrebekreftelse hvor de nærmere enkeltheter om bestillingen fremkommer. Så vidt nemnda kan skjønne ble denne ikke kontrollert tilstrekkelig nøye av klager. Da billettene kom i desember ble imidlertid bestillingen kontrollert, og da fikk klageren mistanke om at det var reservert og betalt for en mindre suite enn den klageren mente at hun hadde bestilt.

Nemnda har ingen grunn til å betvile den forklaring om bestillingsrutinene som gis av operatøren. Det var ikke mulig å bestille en suite for 6 - 8 personer over internett. Internettetsiden oppgir at selger må kontaktes på et oppgitt telefonnummer eller at det må sendes en e-post med bestilling av denne spesielle suitetypen til Apollo.

Etter å ha kontaktet hotellet, valgte klageren å endre bestillingen til den største suitetypen mot et mellomlegg på 2.555 euro.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke se at det er begått noen feil fra arrangørens side. Etter nemndas syn har klageren fått ordrebekreftelse og senere billetter som samsvarer med den pakkereisen hun selv bestilte på nettet.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det blir gitt noen kompensasjon i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Line Vestgård, Kilroy AS, Malin TENGHEDEN LØKEN, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*