

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Kreta.

Dato

21.05.2013

Saksnummer

299/12

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 11.466,-

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Kreta.

Klager anfører at de bestilte reisen hos et reisebyrå som kunne anbefale et godt alternativ fordi de ikke hadde vært på Kreta før. Bildene av Plaza di Porto viste at rommene var store, fine og lyse. Da de kom til Kreta, ble de henvist til Casa di Porto og fikk en mørk leilighet med utsikt inn i en murvegg. Hotellpersonalet sa at det ikke var noe annet ledig og at de fikk snakke med Apollo. Apollos guide sa de hadde fått det de hadde bestilt, og at det var kundens ansvar å sjekke at opplysningene på billetten er riktige. De fikk senere tilbud om å flytte til et annet hotell mot å betale kr.2500-3000,- i mellomlegg. Det ville de ikke. Reisens pris kreves refundert.

Apollo anfører at Casa di Porto er en del av et større ferieanlegg som også omfatter Plaza di Porto og Porto Platenias. Det var bare Casa di Porto som hadde ledig rom da klager bestilte, og det fremgår av billettene at det er dette bestillingen gjelder. Vedkommende som solgte reisen har opplyst at hun godt kan ha vist bilder fra de to andre hotellene i samme anlegg, men det var Casa di Porto som ble bestilt.

Nemnda bemerker:

Klager mener å ha bestilt rom på Plaza di Porto, mens de fikk rom på Casa di Porto, som er et hotell i samme hotellanlegg, Porto Platinias Beach, som i alt består av 3 hoteller. Det er

vanskelig for nemnda å ha noen formening om hva som ble sagt og opplyst på reisebyrået hvor klager bestilte reisen. Mye taler for at det har oppstått en misforståelse mellom klager og selger i og med at det antagelig ble vist bilder fra alle de tre hotellene som hører til samme anlegg. Imidlertid følger det av Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt.7 d) og av Apollos reisevilkår at kunden plikter å kontrollere at billetter og reisedokumenter er i samsvar med bestillingen. Denne bestemmelsen tar nettopp sikte på å fange opp slike misforståelser og feil på et tidlig tidspunkt slik at feil kan rettes. Hadde klager gjort dette, ville hun oppdaget at det sto innkvartering Casa di Porto på billetten. Når det ikke ble gjort, er det ikke grunnlag for noe krav.

Vedtak:

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

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.