

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Hellas, Corfu, hotell Dassia Chandris, 3. - 10. september 2010. Krav om refusjon av utgifter for rom med havutsikt.

### Dato

..

### Saksnummer

274/10

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

### Klager: X

**Turarrangør: Apollo Reiser AS**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: 8.426**

### Saken gjelder:

Reise til Hellas, Corfu, hotell Dassia Chandris, 3. - 10. september 2010.

Krav om refusjon av utgifter for rom med havutsikt.

### Klager har i det vesentlige anført:

Reisen ble bestilt på nettet. For å være sikre på at de fikk havutsikt, ringte klager til Apollo og snakket med en dame som bekreftet at det helt sikkert var i orden.

På billetten/bekreftelsen står det under romkategori bl.a. «terrasse el. markbalkong».

Ved ankomst fikk klagerne rom på baksiden av hotellet. Klagerne ble fortalt at det var bestilt rom med Mountains view. Det viste seg videre at rommene på baksiden kun har små balkonger. Rom med havutsikt har terrasser og kun rommene på marknivå har såkalte balkonger.

Klagerne fikk flytte til rom med havutsikt mot å betale et mellomlegg på 90 euro.

Beløpet kreves refundert. Klagerne krever videre 15 euro for første kvelden og natten som ble helt ødelagt. Til sammen NOK 842.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Apollo har i det vesentlige anført:

På hotellet finnes det noen rom med havutsikt og noen rom uten. På rommene med havutsikt tilkommer et tillegg for dette.

Klagerne har bestilt rom med balkong eller terrasse uten utsikt. Det er mulig det kom kun opp en romkategori da klager bestilte. Det betyr i så fall at rom med havutsikt var utsolgt.

Da klagerne ikke var tilfreds med det tildelte rommet, ordnet de direkte med hotellet et annet rom mot tillegg.

Apollo kan ikke se at det har vært mangler ved det tildelte bostedet og finner derfor ikke grunnlag for å imøtekomme kravet om refusjon og kompensasjon.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne ikke bestilte rom med havutsikt. Nemnda viser til den fremlagte billett.

Her fremkommer ikke noe tillegg for havutsikt, hvilket det ville gjort dersom klagerne hadde bestilt rom med havutsikt.

Som Apollo har påpekt, er det mulig at Apollo på bestillingstidspunktet ikke hadde igjen rom med havutsikt, slik at klagerne ikke kunne velge dette.

Dersom Apollo likevel på telefon kort tid etter opplyste at klagerne hadde bestilt rom med havutsikt, måtte klagerne kunne stole på dette.

Det har i utgangspunktet formodningen mot seg at en Apollo representant skal ha opplyst at klagerne hadde bestilt havutsikt. Nemnda viser til at representanten ved en slik henvendelse vil gå inn på bestillingen. Der ville representanten se at det ikke var betalt noe tillegg til grunnprisen, noe som tilsier at det ikke var bestilt havutsikt og at klagerne ikke kunne regne med å få dette. Nemnda antar at informasjonen om «balkong, terrasse eller markbalkong» ikke ville gitt representanten noen informasjon om rommets beliggenhet.

På den annen side er det ikke grunn til å tvile på at klager oppfattet informasjonen slik at de fikk leilighet med havutsikt. Nemnda kan ikke se bort fra at det har oppstått en misforståelse på dette punkt, men finner ikke sannsynliggjort at Apollo kan lastes for dette.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at klagerne fikk leilighet i samsvar med det avtalte. Det er følgelig ikke grunnlag for prisavslag eller kompensasjon.

### **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

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia AS, Vigdis Fiske, Amisol AS.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*