

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder hvilken innkvartering som var bestilt.

### Dato

21.05.2013

### Saksnummer

239/12

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Apollo Reiser AS**

**Antall reisende: 8**

**Reisens pris: kr 53.919,-**

### Saken gjelder:

Saken gjelder hvilken innkvartering som var bestilt.

**Klager anfører at de var en familie på 2 voksne og 3 barn som hadde bestilt en 2-roms leilighet. De tok det som en selvfølge at de fikk bo sammen, men de fikk i stedet to separate leiligheter. Hadde de fått opplyst på forhånd at familien ville bli delt, ville de ikke ha bestilt reisen.**

Klager henviser til § 3-2 i pakkereiseloven om at kunden skal få tydelig og forståelig informasjon. Når det i billetten sto «antall rom/leil. 2», tolket de det slik at de ville få to soverom, ikke to leiligheter. At familien ble delt på to leiligheter var derfor en bristende forutsetning for bestillingen. De fikk også en vannlekkasje og krever erstattet en koffert til kr.1000,- i tillegg til prisavslag for tildeling av feil leilighet.

**Apollo har vist til at bestillingen gjaldt to 2-roms leiligheter - noe som fremgår tydelig av billetten klager mottok etter bestillingen. Det følger av reisevilkårene at det er kundens ansvar å kontrollere at opplysningene på billetten stemmer med bestillingen. Informasjonen på billetten er ikke mangelfull. I hotellomtalen fremgår også tydelig at 2-roms leilighet har ett separat soverom med to senger. Apollo har utbetalt kr.2.000,- i erstatning etter vannlekkasjen.**

### Nemnda bemerker:

Uenigheten i saken gjelder hva klagers bestilling gikk ut på.

Reklamasjonsnemnda forstår det slik at det har foreligget en misforståelse - idet klager har oppfattet sin bestilling, og den billett han mottok som bekreftelse, slik at han ville få en leilighet med to separate soverom.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for denne oppfatningen.

Det fremgår klart av billetten at bestillingen er registrert som bestilling av to 2-roms leiligheter. Også hotellomtalen er klar på at en 2-roms leilighet har ett separat soverom med to senger.

Både Apollos reisevilkår og Alminnelige vilkår for pakkereiser fastsetter at kunden plikter å sette seg inn i turarrangørs betingelser og kontrollere at billetter og reisedokumenter er i samsvar med bestillingen.

Etter reklamasjonsnemndas syn gir så vel billett som hotellomtale tydelig og forståelig informasjon. Hvis klager hadde ment at billett ikke var i samsvar med bestillingen, måtte dette ha vært tatt opp ved mottagelsen av billetten.

Det er følgelig ikke grunnlag for noen kompensasjon utover det som er utbetalt i forbindelse med lekkasjen.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale prisavslag utover den kompensasjon som er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour 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.*