

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder sen innsjekking på hotellet, Tenerife.

### Dato

07.02.2013

### Saksnummer

144/12

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Apollo Reiser AS**

**Antall reisende: 1**

**Reisens pris: 8.816,-**

### Saken gjelder:

Saken gjelder sen innsjekking på hotellet, Tenerife.

**Klager anfører at det ved innsjekkingen ca. kl 1500 oppsto problemer fordi resepsjonen krevde ekstrabetaling for havutsikt. Etter noe diskusjon fikk de beskjed om å vente 30-40 min mens rommet ble klargjort. Som kompensasjon for ventetiden skulle de få gratis havutsikt. Så sen innsjekking strider mot hotellets reglement og Apollos garanti for innsjekking senest kl 1500.**

Dette ble påpekt overfor resepsjonisten og klager krevde umiddelbar innsjekking. Hun fikk da rom med utsikt mot en betongvegg. Etter klage fikk hun bytte rom og sjekket inn på rom med havutsikt kl 1600. Hun finner det uakseptabelt å måtte vente 1 t og krever prisavslag.

**Apollo har anført at klager hadde bestilt rom med delvis havutsikt og det fikk hun. Klager var ikke i kontakt med Apollos reiseleder på stedet - heller ikke ved avreise. Apollo finner ikke grunnlag for prisavslag.**

### Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag hvis de ikke avhjelpes innen rimelig tid etter at det er blitt meldt fra om den påberopte mangel. Avvik fra det avtalte regnes

likevel ikke som en mangel, dersom det er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen.

Etter Reklamasjonsnemndas syn kan en eksepsjonell sen innsjekking på et hotell, f.eks. fordi rom ikke er tilgjengelig før etter meget lang ventetid, i spesielle tilfeller tenkes å utgjøre en mangel som kan berettigje til prisavslag.

I dette tilfelle ankom klager flyplassen ca. kl 1335 og var etter egne opplysninger innsjekket kl 1600 på det endelige rommet etter ankomst hotellet ca. kl 1500.

Innsjekkingen ble etter klagers forklaring noe forsinket på grunn av misforståelser/uenighet om rommet.

Reklamasjonsnemnda finner ikke at denne forsinkelse er av en slik art at den utgjør en mangel i pakkereiselovens forstand, jf. det som er gjengitt ovenfor fra lovens § 6-1 om avvik som er av mindre betydning og som en reisende må regne med kan inntreffe fra tid til annen.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Karianne Haugom, Ving Norge AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.*