

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Montenegro, Budva, hotell Avala Resort & Villas, 21. - 28. mai 2010. Krav om refusjon av utgifter til rom med havutsikt.

### Dato

..

### Saksnummer

137/10

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Apollo Reiser AS

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: kr.10.346

### Saken gjelder:

Reise til Montenegro, Budva, hotell Avala Resort & Villas, 21. - 28. mai 2010.

Krav om refusjon av utgifter til rom med havutsikt.

### Klager har i det vesentlige anført:

Det fremgår av opplysningene på nettet om rommene at det er «balkong, noen med begrenset havutsikt». Klager oppfattet dette slik at rommene har balkong med havutsikt, men at noen har begrenset havutsikt.

I bestillingsprosessen fikk klager ikke opp noe valg om betale ekstra for rom med begrenset havutsikt.

Klagerne fikk rom uten utsikt. De så rett inn i en skråning.

Dette var veldig lang fra det inntrykket klagerne fikk på Apollos hjemmesider.

Klagerne måtte betale et mellomlegg på 210 euro for å få havutsikt.

De betalte dette. De krever utlegget refundert. Klagerne krever også refundert telefonutgifter m.v. på kr 1.000 i forbindelse med klagen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Apollo har i det vesentlige anført:**

Det er leit at klagerne har forstått beskrivelsen «balkong, noen med begrenset havutsikt» dit hen at alle øvrige rom hadde havutsikt. I alle Apollos hotellbeskrivelser vil det alltid stå om man har spesiell utsikt, enten det er havutsikt, begrenset havutsikt, bassengutsikt eller lignende.

I beskrivelsen av Avala har Apollo oppgitt at noen balkonger har begrenset havutsikt, underforstått at de øvrige ikke har noen utsikt, Som det fremkommer av bestillingssiden på Internett er det et tillegg for rom med begrenset havutsikt, kr 630 per person per uke. Dette får man opp som et valg når man bestiller.

Apollo beklager at klagerne har misforstått, men kan dessverre ikke finne at det er grunnlag for å refundere tillegget klagerne betalte på plass samt utgifter til telefon m.m.

### **Nemnda bemerker:**

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Om rom og leiligheter fremgår det av Apollos informasjon:

Nyrenoverte dobbeltrom av varierende størrelse. Satellitt-TV, telefon og minibar. Trådløs internett mot avgift, egen laptop kreves, Gratis luftkondisjonering og deponering. Badekar og WC. Balkong, noen med begrenset havutsikt. Rengjøring 7 ggr/uke.

Formuleringen gir etter nemndas vurdering positivt uttrykk for egenskaper rommene har. Dette er også en vanlig uttrykksmåte i reisekataloger og på turarrangørers hjemmesider. Man beskriver det man får. Det man ikke får, beskrives ikke.

For så vidt gjelder balkongene forstår nemnda det slik at samtlige leiligheter har balkong. Tillegget, «noen med begrenset havutsikt», oppfatter nemnda som om en positiv tilleggsopplysning om at noen av balkongene har begrenset havutsikt.

Motsetningsvis, de øvrige har ikke havutsikt.

Klager hadde ikke gjort spesiell avtale om hva slags utsikt det var fra balkongen i den leilighet de hadde bestilt, og de måtte da etter nemndas vurdering være forberedt på at de kunne få balkong uten havutsikt. Nemnda er følgelig av den oppfatning at klagerne fikk rom i henhold til det avtalte. De har følgelig ikke krav på refusjon av tillegget de betalte på reisemålet for å få balkong med utsikt.

Nemnda bemerker avslutningsvis at det er noe uklart hvorfor klager ved bestilling ikke fikk opp tilbudet om å betale ekstra for begrenset havutsikt.

Dette kan imidlertid skyldes at denne romkategori var utsolgt på det tidspunkt klager bestilte reisen. Etter nemndas vurdering har det imidlertid ingen avgjørende betydning for løsningen av saken.

**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

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour 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.*