

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Gran Canaria, Puerto Rico, hotell Riosol, 18. desember 2010 til 1. januar 2011. Krav om prisavslag grunnet leilighetenes beliggenhet.

### Dato

..

### Saksnummer

82/11

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

### Klager: X

### Turarrangør: Apollo Reiser AS

### Antall reisende: 9

### Reisens pris: kr 89.320

### Saken gjelder:

Reise til Gran Canaria, Puerto Rico, hotell Riosol, 18. desember 2010 til 1. januar 2011. Krav om prisavslag grunnet leilighetenes beliggenhet.

### Klager har i det vesentlige anført:

Reisen ble bestilt så tidlig som det var mulig. I bestillingen opplyste klagerne at de ønsket «stille rom». Det fremkommer av bestillingen at det var bestilt rom med havutsikt.

Ved ankomst fikk klagerne leiligheter på baksiden av hotellet.

Det var verken utsikt til basseng eller hav.

Klagerne fikk bytte til leiligheter med havutsikt neste dag. Leilighetene lå imidlertid svært støyutsatt til, rett under baren og ved heisen.

Klagerne krever prisavslag for mangelfull reise. Det kan ikke være riktig at klagerne, som bestilte først, skal få de nest dårligste leilighetene i hotellet.

Det vises for øvrig til klagernes brev.

### Apollo har i det vesentlige anført:

I et hotell vil det være ulik beliggenhet på leilighetene, der noen har mindre gunstig beliggenhet enn andre. På store hotell som Riosol er det uunngåelig at noen leiligheter ligger nær for eksempel baren eller restauranten, og at noen vil ligge ved siden av heissjakten.

Det er dessverre ikke slik at man ved å bestille tidlig, vil få den best beliggende leiligheten på hotellet.

Klagerne ble ved ankomst feilaktig innkvartert i leiligheter uten utsikt.

Dette ble avhjulpet neste dag.

Apollo beklager at klagerne er skuffet, men finner ikke at det er grunnlag for kompensasjon i denne saken.

### **Nemnda bemerker:**

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Klagerne hadde bestilt leiligheter med havutsikt.

Det var en mangel at de ikke fikk slike leiligheter ved ankomst.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Mangelen ble i dette tilfellet avhjulpet neste dag etter at klagerne hadde tatt problemet opp med hotellet. Det er uklart om Apollo også ble kontaktet.

Det har imidlertid ingen betydning for avgjørelsen av saken.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at de leiligheter klagerne fikk flytte til var i overensstemmelse med avtalte, selv om beliggenheten ikke var den beste. På de fleste hotell har noen leiligheter dårligere beliggenhet enn andre, og med mindre annet er avtalt er det ingen mangel om man får en leilighet med dårlig beliggenhet forutsatt at denne for øvrig er i overensstemmelse med det avtalte.

Klagerne hadde fremsatt ønske om stille rom. Ønskemål vil bli søkt etterkommet. Man har imidlertid ikke krav på å få ønskemål innfridd, og manglende oppfyllelse av ønskemål er ingen mangel ved pakkereisen.

Det fremgår ikke av Apollos informasjon eller vilkår at de som bestiller tidlig vil få de beste leilighetene. Dette var således ingen del av avtalen.

Mangelen ble i dette tilfellet avhjulpet innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, og klagerne har ikke rett til prisavslag.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål M. Andersen, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål M. Andersen, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*