

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Gran Canaria, hotell Cordial Green Golf, 7. - 14. november 2010. Krav om prisavslag grunnet leilighetens beliggenhet.

### Dato

..

### Saksnummer

60/10

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

### Klager: X

### Turarrangør: Apollo Reiser AS

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: 12.636

### Saken gjelder:

Reise til Gran Canaria, hotell Cordial Green Golf, 7. - 14. november 2010.

Krav om prisavslag grunnet leilighetens beliggenhet.

### Klagerne har i det vesentlige anført:

Reisen ble bestilt ved personlig oppmøte på Apollos servicekontor i Oslo-

Der ble klagerne forevist bilde av Green Golf med leiligheter ut mot svømmebasseng.

Klagerne likte dette og bestilte reisen.

Klagerne ble tildelt leilighet på baksiden av anlegget. Dette var en nedtur.

Klagerne hadde sett for seg opphold og måltider hjemme i nydelige omgivelser.

I stedet ble det en konstant flukt bort fra leiligheten, som ga klageren utsikt mot en avskallet mur. Ikke én eneste stund på dagen var det sol på terrassen.

Om natten sov klagerne dårlig pga støy fra bil, buss og trailere.

Klagerne tok saken opp med Apollo, men fikk ikke bytte leilighet før på tirsdag.

Klagerne synes det ville være naturlig å få prisavslag på halve oppholdet, da de hadde blitt forevist og hadde betalt for noe de ikke fikk.

### Apollo har i det vesentlige anført:

Klagerne hadde bestilt leilighet med markbalkong, og det er ikke bekreftet noen spesiell utsikt fra leiligheten, noe man heller ikke kan bestille på Cordial Green Golf.

Apollo forstår at klagerne ble skuffet over ikke å ha markterrassen mot bassenget som noen av bildene viser. Det er imidlertid viktig å vite at bildene er tatt for å vise hotellet på best mulig måte.

Man må være oppmerksom på at leilighetene har forskjellig beliggenhet i hotellet. Enkelte leiligheter kan ligge bedre til enn andre mht sol, forstyrrelser, innsyn og lignende uten at dette gir rett til prisavslag. Ved at Apollo ikke på forhånd vet hvor i hotellet innkvarteringen vil bli, kan Apollo ikke garantere for eksempel solforhold, innsyn, forstyrrelser og lignende.

Klagerne fikk bytte leilighet på tirsdag. Apollo kan ikke se at det er grunnlag for kompensasjon for den halve uke klagerne bodde i leilighet med dårlig utsikt.

### **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.

Klagerne hadde bestilt leilighet med markbalkong. Det fikk de. Klagerne var ikke lovet leilighet med spesiell beliggenhet. Etter nemndas vurdering måtte klagerne da være forberedt å bli plassert hvor som helst på anlegget i en leilighet med markbalkong. Bildene av anlegget på Apollos hjemmesider og i katalog viser hotellet fra sin beste side. Bildene må være representative for anlegget og for de produkt Apollo selger, men kan etter nemndas syn ikke oppfattes slik at det kun er slike leiligheter Apollo selger.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at den første leiligheten klagerne fikk tildelt var i overensstemmelse med det avtalte, og at således ikke foreligger grunnlag for 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

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Anita Agnemyr, Detur Norway AS

Hanne Åsell, Star Tour AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Anita Agnemyr, Detur Norway AS, Hanne Åsell, 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.*