

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder rom som var bestilt «beachside».

### Dato

26.09.2012

### Saksnummer

31/12

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Apollo Reiser AS**

**Destinasjon: Egypt**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: 20.826**

**Tidspunkt: 121111 - 261111**

### Saken gjelder:

Saken gjelder rom som var bestilt «beachside».

### Klager anfører at han hadde bestilt «Dobbeltrom beachside Balkong».

Det rom de fikk, var nederst i bygget med utsikt til en murvegg.

Han tok det straks opp med hotellet, som svarte at dette jo var Novotels beachside og i tråd med bestillingen. De ringte Apollo, som ikke var villig til å komme å se på rommet, men bare gjentok det hotellet hadde sagt, at hotellet er beachside.

Etter ny diskusjon med hotellet, fikk de nytt rom, som lå slik de hadde forestilt seg det. For dette måtte de betale et beløp tilsvarende US dollar 417,76, som kreves refundert.

### Apollo har henvist til billetten, som viser at klager har fått riktig romtype.

Hotellomtalen på internettsiden sier uttrykkelig «Balkong (ikke havutsikt)».

Kunden blir alltid oppfordret til å lese websidene nøye. Den oppgradering kunden selv valgte, er det derfor ikke grunnlag for å refundere.

### Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. § 6-1 i pakkereiseloven. Opplysninger i kataloger og på nettet inngår som en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag hvis de ikke blir avhjulpet innen rimelig tid.

Hvis det er motstrid mellom det som i henhold til billett/reisebevis er bestilt og betalt for og informasjonen på internett, ser reklamasjonsnemnda det slik at reisebekreftelsen går foran. Dette er naturlig da informasjonen her indikerer hva kunden har ment å bestille og hva han har betalt for og hva turarrangøren har bekreftet.

I dette tilfelle kan det synes som det er slik motstrid selv om årsaken muligens er en uheldig formulering. Når det er oppgitt at kunden har bestilt og betalt for

«Dobbeltrom Beachside», er den naturlige språklige forståelse at han har bestilt og betalt for et rom som vender mot strandsiden av hotellet.

Selv om hotellet eller turarrangør har en annen oppfatning av hva uttrykket betyr, har de med dette bevisst eller ubevisst skapt en uklarhet som må gå utover turarrangør.

Reklamasjonsnemnda finner at klager bør få refundert det han betalte for bytte av rom.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager får refundert et beløp tilsvarende US dollar 417,76.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske, Amisol AS.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, 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.*