

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Gran Canaria.

### Dato

26.09.2012

### Saksnummer

32/12

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Apollo Reiser AS**

**Destinasjon: Gran Canaria**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: 23.886**

**Tidspunkt: 121111 - 261111**

### Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Gran Canaria.

### Klager anfører at de hadde bestilt reise inkludert transport til hotellet.

De fikk ikke være med bussen og måtte ta taxi både fra flyplassen til det hotellet de skulle ha første uken og fra hotellet de hadde uke 2 og til flyplassen.

De fikk ikke den leilighet de hadde bestilt med balkong den andre uken av oppholdet. De hadde fått bestillingsbekreftelsen fra Ticket hvor det sto «balkong, terrasse eller markbalkong for hotellet i uke 2». Klager ringte da Ticket og sa at de ville ha balkong. Ticket svarte at det var oppført som ønske om balkong og det ville Apollo ta seg av. De fikk imidlertid rom med markbalkong.

Det ble tatt opp med hotellet og med Apollo uten at de fikk bytte til rom med balkong. De krever en ny uke på hotellet - nå med balkong med utsikt.

**Apollo har anført at de har kontaktet Tickets selger som opplyser at hun aldri har lovet eller garantert balkong og havutsikt og at klager var klar over det.**

Hun hadde derimot lagt det inn som et ønske, og slike ønsker kan aldri garanteres oppfylt. Apollo har tilbudt seg å refundere kr. 300,- i taxiutgifter.

### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag hvis de ikke avhjelpes innen rimelig tid.

Bestillingsbekreftelsen i dette tilfelle viser at det for uke 1 var bestilt «Dobbeltrom, balkong med havutsikt». Så vidt forstås fikk klager dette. For uke 2 sier bestillingsbekreftelsen «balkong, terrasse eller markbalkong».

Klager hevder at Tickets selger hadde sagt at det var tilstrekkelig at det var oppgitt på bestillingen at de hadde ønske om balkong og at Apollo ville ta seg av det.

Her står påstand mot påstand, men reklamasjonsnemnda finner å måtte legge bestillingsbekreftelsen til grunn for hva som er bestilt.

Den viser også en tydelig forskjell på bestillingen for uke 1 og uke 2, idet det for uke 1 uttrykkelig fremgår at det er bestilt balkong med havutsikt.

Hadde klager ønsket garanti for tilsvarende leilighet for uke 2, måtte hun ha sørget for at dette klart fremgikk av bestillingen.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon utover tilbakebetaling av kr.300,- som tilbudt av Apollo.

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.*