

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage på hotellstandard - Rhodos, Hellas.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

254/11

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: 21.812

Saken gjelder:

Saken gjelder klage på hotellstandard - Rhodos, Hellas.

Klager anfører at hotellet ikke svarte til forventningene fordi hotellbeskrivelsen ikke var korrekt. Selger av reisen opplyste at det var trådløst internett på hotellet.

Dette var de avhengige av fordi to av de reisende blogger og de gjorde derfor oppmerksom på at de måtte ha slik tilgang. Det viste seg at det bare var stasjonær PC i resepsjonen. De hadde også bestilt rom med A/C inkludert i prisen.

Ellers var rommet helt ulikt det som fremgår av katalogen. Ekstrasengen viste seg å være en feltseng. Klager krever totalt kr. 14.468,- i erstatning for de fire som reiste sammen.

Apollo anfører at selger av reisen leste høyt for klager fra hjemmesiden.

Der fremgår det at det er stasjonære PC'er i resepsjonen mot avgift - ikke noe om trådløst internett. Hjemmesiden opplyser også om at luftkondisjonering er tilgjengelig mot avgift. Det fremgår dessuten av bloggen at klager selv har vært inne på hjemmesiden før avreisen. Åpenbart har det heller ikke vært noe problem med internett da klager har hatt 13 bloginnlegg i løpet av uken de var der med 1-9 bilder i hvert innlegg.

Når det gjelder rommet, opplyser Apollo også på sin hjemmeside at bilder kan være tatt med vidvinkelkamera, at hotellet også har andre leilighetstyper enn de som er avbildet og at bilder er tatt slik at de viser hotellet fra sin beste side.

På hjemmesiden opplyses det også om at ekstraseng kan være feltseng.

I dette tilfelle ble feltsengen byttet ut da Apollo ble kontaktet.

Klager har fått hotell i henhold til bestillingen og det er ikke grunnlag for prisavslag eller erstatning.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen - pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestillingen og bekreftelse, opplysninger i katalog etc. - pkt.2 i

Alminnelige vilkår for pakkereiser. Foreligger det mangler, kan det gi grunnlag for prisavslag.

I dette tilfelle står påstand mot påstand om hva som ble sagt og avtalt mht trådløst internett og air condition. Det som er på det rene er at i hotellomtalen bare står om stasjonær PC mot avgift og luftkondisjonering mot avgift.

Klagenemnda må da legge til grunn at hotellet var i henhold til de opplysninger som var tilgjengelige for klager og dermed i samsvar med avtalen.

Heller ikke når det gjelder rommets standard og ekstrasing, kan nemnda se at det er gitt andre opplysninger enn det som klager har fått.

At rommet kan se mer fordelaktig ut på fotografier er velkjent og dessuten uttrykkelig opplyst om på Apollos hjemmeside. Klagenemnda kan derfor ikke se at det i dette tilfelle er grunnlag for prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Hanne Åsell, Star Tour AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Eva Pettersen, Ving Norge 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.