

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder leilighetens beliggenhet, Tenerife.

Dato

18.09.2013

Saksnummer

3/13P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 13.571,-

Saken gjelder:

Saken gjelder leilighetens beliggenhet, Tenerife.

Klager anfører at de ved bestillingen presiserte at de måtte ha rom i 1.etg på grunn av dårlig bevegelighet og leilighet med 2 soverom. Ved ankomst søndag fikk de leilighet i 5.etg uten heis og med 1 soverom. Etter klage fikk de nytt rom i 1.etg rett foran en byggeplass. Etter ny klage fikk de rom i 2.etg uten heis og fortsatt med bare 1 soverom. Konsekvensen av alt dette var at de ikke kom på stranden før onsdag og da var allerede en stor del av ferien ødelagt.

Apollo har vist til at spesielle ønskemål om innkvartering blir videreformidlet til reisemålet, men det gis ingen garanti for oppfyllelse. Dette fremgår av informasjon på nettsidene og i katalogen. Der fremgår også av hotellbeskrivelsen at det er store nivåforskjeller på området, at det ikke er heis og at noen av 3-roms leilighetene ikke er på bakkeplan. Apollo har tilbudt en samlet kompensasjon på kr.1.000,-.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag.

Det fremgår av billett/reisebevis at klager hadde bestilt en 3-roms leilighet med balkong, terrasse eller markbalkong. Det fremgår ikke av billetten at den skal ligge i 1.etg, men Apollo har sendt med bestillingen følgende «Ønskemål»:

«PLS FIRST FLOOR - FACING THE POOL AND MORNING SUN».

Nemnda kan ikke ta stilling til om reisebyråets selger har lovet/garantert leilighet i 1.etg eller forklart at dette ønske ville bli videreformidlet.

Det følger imidlertid av reisevilkårene at kunden plikter å kontrollere at billett/bestillingsbekreftelsen er i samsvar med bestillingen. Hvis klager hadde gjort dette og mente å ha fått garanti for leilighet i 1.etg, måtte hun ha tatt det opp med reisebyrå og/eller Apollo slik at det hadde blitt avklart.

For øvrig fremgår det av hotellomtalen at hotellet ikke har heis.

Bestillingsbekreftelsen viser at den gjelder leilighet med 2 soverom.

Apollo har gjort gjeldende at det ikke fremgår av rapporten fra reisemålet at første leilighet bare hadde 1 soverom. Basert på klagers fremstilling må nemnda legge til grunn at rapporten ikke er fullstendig på dette punkt og at både første leilighet og den leilighet de endte opp med bare hadde 1 soverom. Klager tilkommer da et prisavslag, og nemnda finner at dette bør være kr.1.500,- per person.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis et samlet prisavslag på kr.3.000,- inkludert det som tidligere er tilbudt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS, Christine Tang, Detur Norway 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.