

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Corfu.

Dato

07.02.2013

Saksnummer

181/12

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: 14.889

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Corfu.

Klager anfører at det på rommet var en dobbeltseng og en reiseseng, som hennes sønn på 14 år skulle ha. Den var så vond at han fikk vondt i ryggen.

Madrassene var skitne, laken for korte og med brente sigarett hull.

Etter noen dager fikk de nye madrasser, men ikke nytt sengetøy.

Det ble bare snudd. Hun måtte be om nye håndklær hver dag.

Hygienen på hotellet sto til stryk. Dusjhodet var en bakteriebombe og det kom vann opp av sluket. Maten var ekstremt dårlig. Datteren ble syk av den, og sønnen spiste ikke på 2 dager. De måtte derfor spise andre steder.

Hun betalte 54 euro for a/c, safe og kjøleskap. A/c og kjøleskap virket ikke når de ikke var på rommet. En utflukt betalte hun 43 euro per person for.

Der skulle mat og drikke være inkludert. De måtte selv kjøpe mat og drikke på båten, og da de skulle grille, fikk de et kyllinglår, salat og et glass med drikke.

Hun krever i alt kr.14.508,- tilbakebetalt.

Apollo har vist til at det hotell klager bestilte, har kategori 2, som er den enkleste standard Apollo tilbyr. Maten er da av samme standard. Når det gjelder renhold og

skifte av håndklær og sengetøy, fremgår det av opplysningene i katalogen at det for 1-ukes opphold normalt ikke foretas sengetøyskift og at håndklær skiftes 1-3 g per uke.

Apollo har refundert det som er betalt for mat, kr.1.050,-, samt kr.2.000,- for manglende rengjøring, til sammen kr.3.050,-.

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 med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

Klager hadde bestilt et dobbeltrom med frokost på hotell i kategori 2 - den enkleste standard i Apollos program. Hun måtte da være forberedt på at så vel romstandard som mat ville være av svært enkel standard. Det er likevel et krav at rom og senger/sengetøy skal være rent og at hygienen i restauranten er tilfredsstillende.

På disse punkter må det konstateres at forholdene ikke var slik klager kunne forvente. Apollo har som kompensasjon tilbakebetalt det klager hadde betalt for mat og har gitt ytterligere kr.2.000,- i kompensasjon for manglende renhold.

Reklamasjonsnemnda finner at dette til sammen er en passende kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis ytterligere prisavslag. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Malin T. Løken, Ving Norge AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Malin T. Løken, Ving Norge AS, Vigdis Lund Eriksen, 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.