

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Kreta.

### Dato

07.02.2013

### Saksnummer

203/12

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Apollo Reiser AS

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: 16.361

### Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Kreta.

**Klager anfører at de - to ektepar - hadde blitt anbefalt og bestilte et 4\* hotell, men ble skuffet og overrasket over standarden på rommene, som hadde en rekke feil og mangler, bl.a:**

\* Dørene var satt sammen med en labank på baksiden.

Låsen var satt på innsiden og vanskelig å få opp. De måtte flere ganger ha hjelp av hotellpersonalet.

\* Balkongene var små med bare plass til to stoler. Låsene var dårlige slik at dørene kunne åpnes fra utsiden.

\* Inventaret var mangelfullt - ett skap og ingen skuffer.

\* Ikke bord og stoler på rommet. TV tok ikke inn norske programmer.

\* Leselampene var montert slik at en ikke kunne lese når en lå i senga.

Etter en uke tok de kontakt med Apollos guide. De fikk da tilbud om et annet rom, men det lå slik til at de måtte gå i en utvendig steintrapp uten gelender.

På grunn av høy alder (86 år) tok de ikke sjansen på det.

De forventer en kompensasjon.

## **Apollo har henvist til bilder og informasjon på nettsidene.**

Disse viser trappeadkomst og at rommene er små og har en eldre stil på interiøret som er mer sparsomt enn leiligheter i hotellkomplekset.

Rom og leiligheter har forskjellig beliggenhet, og noen er bedre enn andre.

Mindre attraktiv beliggenhet berettiger ikke til prisavslag.

### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. Informasjon i kataloger eller på internett inngår som en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at kunden har sagt fra om manglene.

Så vidt reklamasjonsnemnda kan forstå den foreliggende informasjon, fikk klager i utgangspunktet slike rom som var bestilt og som var beskrevet på Apollos internettsider. Det må imidlertid legges til grunn at det var en mangel ved rommet at det var en lås som ikke virket ordentlig.

Den ble imidlertid etter det som er opplyst skiftet dagen etter.

At rommet ellers var noe sparsomt utstyrt med møbler og at balkongen var liten, kan ikke ses som en mangel i forhold til avtale og forutsetninger.

Det bemerkes ellers at klager først etter en uke tok kontakt med Apollos servicekontor. Et tilbud om å bytte rom ble ikke akseptert. Reklamasjonsnemnda finner ikke at det er grunnlag for prisavslag.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda 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

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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*