

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandard, manglende aircondition og rengjøring, samt støy.

### Dato

20.03.2017

### Saksnummer

2016-00929

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for to voksne og ett barn med innkvartering i et superiorrom med balkong og havutsikt på Mayor Pelekas Monastery i Agios Gordis, Korfu i perioden 20.06.2016 - 27.06.2016. Totalpris på reisen kr. 23.594.

Klager har anført at de ikke hadde vann i kranen/dusjen og ikke varmt vann i lange perioder av ferien. For å få vasket seg måtte de hente drikkevann på flasker i resepsjonen.

Klager oppdaget muselort under sengen. Møblene var ødelagte og skitne.

Heisen til stranden/bassenget var ute av drift. Klager bestilte dette hotellet spesielt pga. denne heisen da de hadde barn i barnevogn. Klager måtte selv bære vogn og barn opp og ned.

Kun 5 av 7 netter fungerte aircondition. Lange strømavbrudd ble en del av hverdagen. Klager kan ikke se at hotellet tilsvarer 5 stjerner.

På hjemmesiden til Apollo fremgikk det at hotellet var nyoppusset og klart før vår/sommersesongen 2016. Dette stemmer ikke da klager bodde midt i en byggeplass. Klager føler seg lurt av Apollos markedsføring som ikke stemte med virkeligheten.

Klager krever et prisavslag på kr. 15.000.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Mayor Pelekas Monastery var under oppussinger vinteren 2015/2016, og planene var at alt skulle være klart til oppstart for sommersesongen 2016. Dessverre ble det noen forsinkelser og det oppsto problemer bl.a. med en strømgenerator som brant og som forårsaket problemer med luftkondisjoneringen i en periode.

Apollo viser til reiselederrapporten som beskriver problemene.

Apollo gjør oppmerksom på at de for sommeren 2017 har valgt å klassifisere hotellet med 4+soler, mot 5 soler for sommeren 2016. Dette er også medtatt i vurderingen av kompensasjonsbeløpet.

Apollo har kompensert med totalt kr. 8.000.

Det vises for øvrig til brev fra Apollo.

### **Nemnda bemerker**

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Partene er enige om at klageren ikke fikk det han hadde bestilt og betalt for. Han ble lovet et nyoppusset 5 stjerners hotell, men kom mer eller mindre til en byggeplass, med dårlig renhold av rommet, ikke-fungerende heis ned til stranden, aircondition ute av funksjon i fem av syv dager og netter, og uten rennende vann på rommet de tre siste dagene. I tillegg måtte klageren bytte rom etter en natt, fordi han ble plassert ved siden av et svært støyende airconditionanlegg. Fordi heisen til stranden var ute av funksjon måtte klageren bære en barnevogn opp og ned mange trapper hver gang de besøkte stranden. Hotellet er for øvrig senere nedgradert i arrangørens hotellomtale.

Apollo har tilbudt kr. 8.000 i prisavslag. Nemnda finner etter en samlet vurdering manglene er så alvorlige og mange at klageren bør få et prisavslag på 60% av reisens pris, avrundet til kr. 14.500. Omgivelsene var etter nemndas syn lite egnet til å gi en god feriefølelse.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 60% av reisens pris, avrundet til kr. 14.500.

**Nemndas representanter**

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
- Hanne Åsell (TUI Norge AS)