

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard m.m. på Amorgos, Rhodos.

### Dato

14.03.2012

### Saksnummer

239/11

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

### Klager: X

### Turarrangør: Apollo Reiser AS

### Antall reisende: 4

### Reisens pris: kr 38.840

### Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard m.m. på Amorgos, Rhodos.

### Klager anfører at de hadde bestilt en 2-roms leilighet for 4 personer.

Det de fikk, var 2 veldig små og trange rom hvor kjøkkenet bestod av et innhuk i veggen på det ene rommet. De kjente med en gang mugglukt.

På terrassen var det ikke mulig å plassere et bord til 4 personer.

Da de ba hotellet om å få bytte rom, fikk de ett rom med 3 senger + en ekstraseng, uten kjøkken, men med kjøleskap og vannkoker.

Også her var det svak lukt av mugg. Etter 6 dager fikk de tilbud om en ett-roms leilighet. Denne virket bra, men også her luktet det mugg.

Det viste seg at den ene madrassen var fuktskadet med råtne flekker og hull.

Neste dag fikk de et nytt tilbud om ny leilighet som var OK og hvor de ble boende til avreise.

Avreisen skulle foregå med båt. Det kom aldri noen sjåfør til bussen for å kjøre dem til havnen. De måtte derfor gå. Apollo har refundert betalingen for denne transferen, men klager ønsker refusjon for at de ikke fikk en beboelig 2-roms leilighet før etter en uke, samt kompensasjon for merarbeid og ubehag.

Apollo har anført at klager ikke tok kontakt med deres stedlige representant før 2. juli, en uke etter ankomst. Apollo fikk dermed ikke kjennskap til problemet slik at det kunne ha blitt løst tidligere. Apollos reiseleder på stedet er tilgjengelig 24 timer i døgnet på telefon.

### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen - pakkereiseloven § 6-1. Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende - § 6-2. For at reisearrangør skal kunne avhjelpe mangler, må han få informasjon om det.

Etter det som er opplyst i saken her, må det legges til grunn at klager ikke tok kontakt med Apollos stedlige representant før med en tekstmelding lørdag ettermiddag - 2. juli - ca. en uke etter ankomst. De problemer klager hadde den første uken uten å kontakte Apollo, fikk Apollo dermed ikke mulighet til å avhjelpe. Manglene kan derfor ikke gi grunnlag for prisavslag.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag eller annen kompensasjon.

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.*