

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder klage på hotellstandard, Burgas, Bulgaria.

### Dato

03.05.2012

### Saksnummer

288/12

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

### Klager: X

**Turarrangør: Apollo Reiser AS**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: kr 13.626**

### Saken gjelder:

Saken gjelder klage på hotellstandard, Burgas, Bulgaria.

**Klager anfører at de hadde bestilt to roms leilighet med ballkong og havutsikt.**

I følge Apollos beskrivelse av hotellet skulle det være moderne leilighet med separat soverom, kjøkken med kjøkkenskap og enkelt kjøkkenutstyr, gratis a/c, badekar/dusj og separat WC. Ved ankomst Hotell Heaven fikk de leilighet i 1.etg.

Med markterrasse. Leiligheten var gammel, skitten og nedslitt. Det var 4 kopper og glass, 4 gafler og kniver og ikke annet kjøkkenutstyr. Vannlekkasje på badet og WC. Mugglukt. A/C virket ikke.

De ringte guide/vakttelefon, men fikk beskjed om at det ikke var mulig å få annen plass. Guiden ville ikke komme å se på leiligheten. Dagen etter fikk de igjen beskjed om at det ikke var mulig å få annen leilighet, men ble tilbudt en gavesjekk på 100 leva. Etter hvert fikk de plass på Hotelle Pearla. Det var bedre, men sluket i dusjen der var tett i flere dager.

**Apollo har erkjent at det var mangler ved Hotell Heaven og har refundert kr.1.000,- som prisavslag. Når det gjelder Pearla, ble problemet der ikke tatt opp med Apollos guide. Apollo tilbyr derfor ikke noe prisavslag utover kr.1.000,- for Heaven.**

### Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. § 6-1 i pakkereiseloven. En mangel kan gi grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre

det avhjelpes innen rimelig tid. I dette tilfelle ble manglene i utgangspunktet avhjulpet ved at klager på dag 2 av ferien fikk nytt hotell.

Dette hotellet hadde en lavere standard enn det som klager hadde bestilt og betalt for. - 3\* i stedet for 4\*. Klager tilkommer et prisavslag for manglene ved det første hotellet, flyttingen og den lavere standard på det andre hotellet.

Etter en helhetsvurdering finner nemnda at det samlede prisavslaget passende kan settes til kr.2.500,-.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et samlet prisavslag på kr.2.500,-.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Hanne Åsell, Star Tour AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge AS, Hanne Åsell, Star Tour AS.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene.*

*Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*