

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Kreta.

Dato

10.06.2014

Saksnummer

208/13P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Reisemål: Hellas, Kreta

Antall reisende: 2

Reisens pris: 3.976,-

Tidsrom: 170813 - 240813

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Kreta.

Klageren opplyser at han hadde bestilt uspesifisert reise via restplass.no.

Han ringte Apollo for å høre hvor de mest sannsynlig ville bli plassert og fikk til svar at det mest sannsynlig ville være på vestkysten, men at det kunne også bli Rethymnon. Da de kom frem til flyplassen i Chania, fikk de vite at de skulle bo på Soula Mari i Stalis, Hersonisos. De kjørte først buss i 2 t og måtte deretter bytte buss og kom omsider frem til Malia. De måtte vente lenge før de fikk sjekket inn kl.04.00 på natta. Rommet så ut som om noe hadde råtnet der.

Sengen hadde laken med flekker og brennmerker. På veggene i gangen var det noe som så ut som menneskelige ekskrementer - og det var det.

Det stanket kloakk når noen på hotellet skylte ned i toalettet.

Det var så ille at de ikke kunne bo der. De ringte derfor Service-senteret, som ikke kunne hjelpe. Apollos representant skulle komme kl.15.00 neste dag, men dukket ikke opp. De

booket derfor selv nytt hotell og betalte selv for transport inn til Chania. Han krever prisavslag på kr.1.000,- samt kr.3.420,- for nytt hotell og transport.

Apollo har beklaget at rommet ikke var rengjort ved ankomst og at bostedet ikke var av den standard man kunne forvente selv ved uspesifisert reise. I den aktuelle periode var alle Apollos rom på Kreta fullbooket. Apollo har tilbudt å refundere 50 % av reisens pris med kr.1.298,-.

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.

Kunden har i dette tilfelle bestilt reisen på restplass.no hvor det var opplyst «Kreta Vest». Ved bestillingen der blir man sendt automatisk videre til apollo.no. For uspesifiserte reiser står det der kun Kreta + uspesifisert bosted. Det samme står på bestillingsbekreftelsen og billetten. Hverken på bestillingsbekreftelsen eller billetten står det følgelig noe om «Kreta Vest» eller annen angivelse av sted eller beliggenhet.

Av opplysningene kunden fikk sammen med billetten fremgikk at «Ved reiser til en destinasjon med flere områder, kan innkvartering skje på hvilket som helst av disse stedene. Bostedets navn blir først opplyst av reiselederen på flyplassen ved ankomst»

Bostedet hadde åpenbart en fullstendig uakseptabel standard selv for uspesifiserte reiser. Apollo har ikke bestridt klagerens beskrivelse av forholdene og har tilbudt et prisavslag på 50 % av reisens grunnpris.

Nemnda ser det slik at Apollo kunne ha avhjulpet manglene ved enten å skaffe annet akseptabelt rom på hotellet eller ved å skaffe alternativt bosted.

Når Apollo ikke kunne gjøre det, bør kunden få dekket sine utlegg til det hotell han selv fant frem til.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis en kompensasjon på kr.3.420,- inkludert det som eventuelt allerede er refundert.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Helga Hermansen, 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.