

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder bytte av hotell og hotellstandard, Bulgaria.

### Dato

26.09.2012

### Saksnummer

332/11

### Tjenesteyter

Apollo Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Apollo Norway AS**

**Antall reisende: 5**

**Reisens pris: 51.923,-**

### Saken gjelder:

Saken gjelder bytte av hotell og hotellstandard, Bulgaria.

**Klager anfører at de hadde bestilt et 4\* hotell. Ca. 1 måned før avreise fikk de beskjed om at hotellet ikke ble ferdig til sommersesongen. De ville derfor bli flyttet til et annet 4\* hotell og få samme leilighetstype som bestilt med balkong, all inklusive og utsikt som bestilt.**

Det viste seg at stranden bare var 10 m bred, sjøen var forurenset og luktet kloakk. Etter å ha badet første gang, ble de syke med diare og oppkast.

De måtte ha legehjelp tre ganger, en gang måtte legen gi antibiotika intravenøst.

I restauranten var det dårlig hygiene med skitne kopper og glass.

Når det ble tomt for mat, ble det ikke fylt opp. Rengjøring av rommene var dårlig. Personalet var dårlig i engelsk. Andre gjester var tyske og østeuropeiske og underholdningen foregikk på bulgarsk og tysk.

Klager tok kontakt med Apollo pr telefon og sms. De viste liten vilje til å komme og se på forholdene. Etter hvert fikk de tilbud om å avslutte all inklusive for å spise på restaurant i Sveti Vlas, eller reise hjem til Norge. Det var 4-5 km til Sveti Vlas slik at det var uaktuelt å gjøre hver dag med barn.

**Apollo har vist til at deres representant tok opp klagepunktene med hotellet etter å ha blitt kontaktet av klager. De følgende dagene var representanten på hotellet for å teste maten og mener det ikke var noe å utsette på den. Apollo har likevel tilbudt en kompensasjon på kr.3.000,- fordi forholdene ikke var helt i tråd med det som var lovet. Dette kommer i tillegg til de kr. 2.500,- (kr. 500,- per person) i kompensasjon for ulempen ved å skulle bo et annet sted enn bestilt.**

#### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. En mangel kan gi grunnlag for prisavslag hvis det ikke avhjelpes innen rimelig tid. Reklamasjonsnemnda har også hatt annen sak til behandling som gjelder samme hotell i denne perioden, og det synes klart at verken rengjøring av rom eller hygiene i matsal har vært tilfredsstillende. Etter at klager hadde tatt opp problemene med Apollos stedlige representant og denne kom til hotellet, ble imidlertid en del av de påberopte forhold noe bedre.. Da var det imidlertid gått nesten 1 uke.

Apollo har gitt kr. 500,- per person i kompensasjon for bytte av hotell, samt kr. 3.000,- for manglene ved det hotellet de fikk, til sammen kr. 5.500,-

Nemnda vil bemerke at det alternativ klager fikk da det var klart at det opprinnelige hotell ikke var ferdig, var å kansellere reisen uten betaling av gebyr.

Men denne beskjeden om hotellbytte kom på et så sent tidspunkt at dette ikke var et realistisk alternativ. Etter en helhetsvurdering har nemnda kommet til at det bør gis et ytterligere prisavslag på kr. 2.000,- utover kompensasjonen som er gitt.

For ordens skyld bemerkes at dette er noe lavere enn i den andre saken nemnda har hatt til behandling, men i den saken hadde klager betalt for havutsikt som han ikke fikk.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis en ytterligere kompensasjon på kr. 2000,-.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske Amisol AS

Ellen Pytte, Star Tour AS.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske Amisol AS, Ellen Pytte, 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.*