

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard m.m. i Athen, Naxos og Glyfada, Hellas.

### Dato

14.03.2012

### Saksnummer

260/11

### Tjenesteyter

Hellasno

### Klager: X

**Turarrangør: Hellas.no**

**Antall reisende: 4**

**Reisens pris: 38.500**

### Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard m.m. i Athen, Naxos og Glyfada, Hellas.

**Klager anfører at hotellet på Naxos lå lenger fra stranden enn opplyst, rommene hadde ikke det utstyr som var lovet og hadde ikke ballkong/veranda som beskrevet. På hotellet i Glyfada ble klager plassert i rom med utsikt til bakgården - ikke med utsikt mot Saroniabukten som beskrevet.**

**Hellas.no anfører at klager på alle punkter fikk det de hadde bestilt eller bedre.**

På Naxos var det opprinnelig bestilt en familiesuite med ett soverom, men klager aksepterte før avreise å bytte dette til 2 dobbeltrom.

Klager var ikke fornøyd med utsikten og ble derfor tilbudt familierom for 4 personer, men klager syntes dette var for lite. Da de fikk familiesuite, klaget de på at den lå på bakkeplan.

### 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.

Klagenemnda forstår klagen slik at det først og fremst er hotellet på Naxos det klages over. Hotell Princess er beskrevet som et nytt hotell med 10 min gange fra sentrum og «kun 30 m fra den gylne sandstrand Saint George.

På stranden er det alle fasiliteter.....».

Det er videre opplyst at alle rom er fullt utstyrt med kjøleskap, A/C, satellitt-TV, hårføner, telefon og internett.

Ut fra den dokumentasjon som foreligger for klagenemnda synes det misvisende å si at det er 30 m til en sandstrand med alle fasiliteter.

Det kan være at det ikke er stort lenger til dit vannet går lengst inn, men noen sandstrand kan det ikke sies å være der.

På den annen side synes ikke den egentlige sandstrand å ligge mer enn noen få minutters gange fra hotellet, og klagenemnda viser i denne sammenheng til pkt. 8.2 i Alminnelige vilkår for pakkereiser som sier at avvik fra det avtalte ikke er å anse som mangel hvis det er av mindre betydning.

Når det gjelder rommene, er det for det første balkongen de to første døgn som er grunnlaget for klagen. Klager mener det ikke var en balkong, men en gang utenfor rommene. Hellas.no kaller det en fellesveranda utenfor hvert rom.

Klagenemnda finner ut fra den fremlagte fotodokumentasjon at plassen utenfor leiligheten ikke er overensstemmende med hotellbeskrivelsen som sier at alle rom «har ballkonger og verandaer med panoramautsikt til havet samt utsikt mot det høyeste fjell på øya».

Plassen utenfor leiligheten kan neppe kalles ballkong eller veranda, og noen utsikt som beskrevet kan det ikke ha vært.

Avviket fra det avtalte gir her grunnlag for prisavslag.

Klagenemnda finner ikke å kunne ta standpunkt til om rommet som de hadde de to første nettene var utstyrt med hårføner, internett m.m. Her står påstand mot påstand.

Når det gjelder hotellet i Glyfada, er det opplyst at «hotellet har utsikt over Saroniabukten». Selv om det ikke er lover slik utsikt fra rommene, finner klagenemnda formuleringen uheldig i og med det er nærliggende å tro at man får slik utsikt. Noe selvstendig grunnlag for prisavslag gir imidlertid dette ikke.

Som nevnt gir romstandarden de to første nettene i Naxos grunnlag for et prisavslag, som nemnda finner passende kan settes til kr. 2.500,-.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis et 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

Eva Pettersen, Ving Norge AS

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Eva Pettersen, Ving Norge AS, Vigdis Fiske Amisol 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.*