

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder klage på hotellstandard på leilighetshotell i Burgas, Bulgaria.

### Dato

03.05.2012

### Saksnummer

277/12

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

### Klager: X

**Turarrangør: Apollo Reiser AS**

**Antall reisende: 3**

**Reisens pris: kr 29.389**

### Saken gjelder:

Saken gjelder klage på hotellstandard på leilighetshotell i Burgas, Bulgaria.

### Klager anfører at standarden ikke var som beskrevet.

Det var oppgitt at bygger var 2009, mens det riktige er 2005.

Det skulle være kokemuligheter med kjøkkenutstyr, men det manglet både stekepanne og kasseroller.

Videre var det mugg i kjøkkenskapet både på hyllene og bakplaten.

Strandhåndklær manglet også.

**Apollo sier seg enig i at bygger var 2005. Det er da ikke tale om et gammelt hotell og standarden er som i beskrivelsen. Det var noe overflatemugg som ble vasket bort. Kjøkkenet skulle bare være utstyrt for enklere matlagning, men det var en feil at stekepanne og kjeler manglet.**

Dessverre gikk det for mange dager pga misforståelser før dette ble rettet på. Strandhåndklær er som regel ikke inkludert. Klager fikk en middagsvoucher på 100 leva og Apollo har i tillegg tilbudt et prisavslag på kr.3.000,-.

### Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen - § 6-1 i pakkereiseloven. Mangel kan gi grunnlag for forholdsmessig prisavslag med mindre det avhjelpes innen rimelig tid.

I dette tilfelle var det en mangel at det var mugg i kjøkkenskapet ved ankomst og at det manglet stekepanne og kjeler på kjøkkenet.

Muggplagen ble avhjulpet ved at hotellbetjeningen ble tilkalt og skapet vasket.

Pga misforståelser ble ikke det manglende kjøkkenutstyr avhjulpet før det var gått noen dager, og klager er berettiget til prisavslag for dette.

Etter nemndas oppfatning er de tilbudte kr.3.000,- et passende prisavslag.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det utbetales mer enn de kr.3000,- som er refundert.

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 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.*