

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Thailand.

Dato

..

Saksnummer

134/13P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Reisemål: Thailand

Antall reisende: 2

Reisens pris: 64.000 nok.

Tidsrom: 221212- 140113

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Thailand.

Klager anfører at de kjøpte en eksklusiv pakkereise til det som var beskrevet som et eksklusivt førsteklasses hotell. Standarden på rommene tilsvarte imidlertid tredjeklasse. Innredningen var gammel og rengjøring langt under hva man kunne forvente. Det var mugglukt, og ledningsbeskyttelsen på taklampe på badet var falt av. På terrassen var det masse fugeleekskremitter. I skapet på rommet lå det flere kondomer. I hotellets chips boks lå det mugne chips. Etter klage fikk de nytt rom.

Det hadde bedre standard, men også der var det støv og mugg.

Apollo har anført at etter at klager fikk nytt rom, ringte reiseleder og sendte SMS for å høre om det nye rommet var bra. Hun hørte ikke mer fra klager og gikk ut fra at alt var bra. Apollo sier ellers at kundens klage på renhold og standard er relevant, og Apollo har for neste sesong nedgradert klassifiseringen fra 5 til 4 soler.

Apollo har tilbudt kr.10.000,- i kompensasjon.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Opplysninger i kataloger og på nettet er en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

Etter klagers beskrivelse av rommet som de først fikk, legger nemnda til grunn at standarden avvek klart fra det de med rimelighet kunne forvente ut fra beskrivelse og klassifisering. Dette ble delvis avhjulpet ved at de etter noen få dager av sitt 3-ukers opphold fikk et nytt rom med bedre standard. Etter en helhetsvurdering finner nemnda at den tilbudte kompensasjon er et passende prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale prisavslag utover det som er tilbudt. Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Line Vestgård, Kilroy 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.