

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Rhodos, hotell Sunset, 19. juni - 10. juli 2010.  
Krav om refusjon/erstatning grunnet mangelfull reise.

### Dato

..

### Saksnummer

177/10

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Apollo Reiser AS**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: kr.17 336**

### Saken gjelder:

Reise til Rhodos, hotell Sunset, 19. juni - 10. juli 2010. Krav om refusjon/erstatning grunnet mangelfull reise.

### Klagerne har i det vesentlige anført:

Ved bestilling av reisen sa klagerne til den som hjalp dem hos Apollo, at de ville bo på et rolig sted uten bråk fra utesteder og natteliv. Klagerne sa at de ville ha gåavstand til utesteder og shopping. Apollo anbefalte hotellet på Lardos.

Klagerne takket ja til tilbudet.

Rommet klagerne fikk tildelt hadde en rekke mangler, og standarden var lavere enn klagerne hadde blitt fortalt. Det var langt til shopping og uteliv.

Klagerne tok kontakt med Apollo for å komme seg vekk fra hotellet, og helst Lardos ettersom byen ikke hadde det klagerne hadde bedt om hos reiseselskapet.

De forklarte i denne forbindelse også om alle manglene ved hotellet.

Etter noen timer ringte Apollos representant til klagerne og sa at hun hadde funnet et hotell i Rhodos by klagerne kunne flytte til, men det ville koste 3 600 kroner hver, noe klagerne egentlig ikke hadde råd til. Apollo tilbød ikke klagerne nytt rom på hotellet klagerne allerede

bodde på, men det ville ikke klagerne sagt ja til ettersom beliggenhet og fasiliteter klagerne hadde bedt om ikke var til stede.

Klagerne takket ja til tilbudet om å flytte til Rhodos by, men da hadde de brukt så mye penger på å flytte som de egentlig skulle brukt på mat og nødvendige ting, at de ikke hadde råd til å være lengre enn to uker. Det førte til at klagerne måtte reise hjem en uke før planlagt, og i tillegg måtte de bruke mer penger på flybillett, noe som heller ikke var en del av planen.

Pga flytting og stress med kontakting av Apollo i Lardos og Rhodos by, fikk klagerne aldri slått seg til ro. De ble værende stresset over lengre tid med tanke på flytting og bruk av penger. Dette var også en grunn som førte til at klagerne reiste hjem en uke tidligere.

Klagerne krever å få refundert alt eller deler av beløpet.

### **Apollo har i det vesentlige anført:**

Selgeren av reisen informerte klagerne om at det var et enkelt hotell, og at det var ca 5 km til Lindos hvor det var shoppingmuligheter. Det fremgår av beskrivelsen av hotellet og området i Apollos katalog og hjemmesider at det er stille og rolig.

Selv om et hotell er enkelt, skal inventar og innredning være helt og rent.

I følge reiselederne ble de informert om døren som ikke kunne stenges, men at klagerne bestemte seg for å flytte før denne ble reparert.

De andre problemene hadde reiselederne ikke fått informasjon om.

Vanligvis utbedrer hotellene slike problem når Apollos reiseledere tar dette opp med dem. Det fremgår av klagen, og av det reiselederne har forklart, at klagerne ønsket å bo mer sentralt, og løsningen ble derfor å flytte til et hotell med en mer sentral beliggenhet.

Apollo forstår at klagerne ikke hadde regnet med å bruke mer penger på bostedet, men tar man et valg om å flytte og senere reise hjem tidligere må man selv stå for kostnaden.

Apollo finner ikke grunnlag for kompensasjon.

### **Nemnda bemerker:**

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Det står i dette tilfellet påstand mot påstand om hva som ble sagt/lovet vedrørende hotellets beliggenhet. Nemnda finner ikke sannsynliggjort at Apollos selger har gitt informasjon i strid med de faktiske forhold eller opplysningene gitt i katalog / Apollos nettsider. Nemnda legger således til grunn at innkvarteringen i utgangspunktet var i overensstemmelse med det avtalte.

Det synes ikke bestridt at det var flere mangler ved rommet klagerne fikk tildelt. Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jf pakkereiseloven § 6-2. Nemnda legger til grunn

at manglene ved rommet enkelt kunne avhjelpes ved utbedring av rommet eller med flytting innen hotellet.

Klagerne synes imidlertid ikke å ha vært interessert i dette i det de ønsket et mer sentralt hotell.

Klagerne valgte selv å bytte hotell / avbryte ferieoppholdet.

De må selv bære de utgifter de med dette ble påført.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Helga Hermansen, Star Tour AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge 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.*