

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder bytte av hotell og hotellstandard, Bulgaria.

Dato

26.09.2012

Saksnummer

319/11

Tjenesteyter

Apollo Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Norge AS

Antall reisende: 5

Reisens pris: 52.000,-

Saken gjelder:

Saken gjelder bytte av hotell og hotellstandard, Bulgaria.

Klager anfører at de i januar 2011 bestilte tur til Byala Beach Ressort i Obsor.

I juni fikk de beskjed om at dette hotellet ikke ville bli åpnet og at de ble flyttet til Caesar Palace Beach i Sveti Vlas. De fikk forsikring om at dette hadde samme standard eller bedre enn det de hadde bestilt, men slik var det ikke.

De hadde bestilt leilighet med havutsikt. Det fikk de ikke. Restauranten og baren hadde bare 3*. Stranden var bare 10 m bred og vannet var forurenset og luktet kloakk. De ble syke og måtte til lege flere ganger og fikk utgifter på kr.4.000,- til lege. Hygienen i frokostsalen var dårlig med skittent dekketøy og fluer i maten.

Standarden på maten var dårlig.

De tok kontakt med Apollo på telefon. Etter at to representanter fra Apollo hadde sett på forholdene, fikk de tilbud om å avslutte all inklusive for å spise på restaurant i Sveti Vlas - eller reise hjem. Til Sveti Vlas var det 4-5 km så det var uaktuelt med barn.

Apollo har vist til at deres representant tok opp klagepunktene med hotellet den 26. juli etter å ha blitt kontaktet av klager. De to følgende dagene var representanten på hotellet for å teste maten og mener det ikke var noe å utsette på den.

Apollo har gitt kr.500,- per person i kompensasjon fordi klager fikk et annet hotell enn opprinnelig bestilt og har senere gitt kr.3.000,- for bl.a. forholdene i restauranten og kr.2.000,- for den manglende havutsikt. Til sammen har Apollo refundert kr.7.000,-.

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. Apollo har overfor nemnda ikke kommentert de konkrete klagepunktene, og nemnda legger i hovedsak til grunn den fremstilling klager har gitt når det gjelder standarden på mat og hygiene og renhold i restauranten. Det er videre på det rene at klager ikke fikk rom med havutsikt som var bestilt og betalt for.

Reklamasjonsnemnda legger også vekt på at beskjeden om bytte av hotell og by kom på et så vidt sent tidspunkt at det var vanskelig å velge andre alternativer, eventuelt kostnadsfri avbestilling som tilbudt av Apollo.

Etter en helhetsvurdering av de nevnte momenter finne nemnda at klager bør gis en ytterligere kompensasjon på kr. 5.000,- i tillegg til de kr. 7.500,- som er utbetalt, slik at total kompensasjon blir kr. 12.500,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis en ytterligere kompensasjon på kr. 5.000,-
Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Helga Hermansen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, 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.