

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Hellas, Santorini, hotell Aegean Plaza Hotell, 7. - 14. august 2010. Krav om prisavslag grunnet mangelfull hotellstandard, flystøy m.v.

### Dato

..

### Saksnummer

9/11

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Apollo Reiser AS**

**Antall reisende: 4**

**Reisens pris: kr.25.570**

### Saken gjelder:

Reise til Hellas, Santorini, hotell Aegean Plaza Hotell, 7. - 14. august 2010.

Krav om prisavslag grunnet mangelfull hotellstandard, flystøy m.v.

### Klager har i det vesentlige anført:

Hotellet holdt ikke lovet standard, fire stjerner. Nabohotellet hadde fem stjerner.

Det var en klasseforskjell uten sammenligning.

Klagerne hadde bestilt leilighet med balkong. De fikk en nedslitt leilighet med markterrasse. Hotellet tilbød bytte av rom. Dette lå skyggefullt til, i en annen bygning. Rommet var lite og luktet ille. Dette var ikke noe aktuelt alternativ.

Treningsrommet var i dårlig stand, uten aircondition og luften var usedvanlig dårlig. Alle apparatene var ubrukelige. Klagerne måtte gå til nabohotellet for å trene.

De måtte betale 180 kroner per person.

I annonsen står det at hotellet inkludere tennisbane. Den var ifølge resepsjonen ikke hotellets.

Det fremgår av annonsen at «flytrafikk som kan oppfattes som forstyrrende».

Dette er ikke dekkende. Støynivået var ekstremt høyt, og flyene kom flere ganger i timen.

Klagerne krever et prisavslag på 10.000 kroner for et mye dårligere produkt enn det de var forespeilet.

Det vises for øvrig til klagernes brev.

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

Apollo har klassifisert hotellet til fire soler. Dette er Apollos bedømming tatt i betraktning lokale forhold.

Klagerne fikk først leilighet med markterrasse. De ble tilbudt leilighet med balkong da de påpekte dette, men takket nei da denne leiligheten var mindre.

Det er ingen prisforskjell på leiligheter med balkong eller terrasse, men klagerne ønsket balkong. De fikk en kompensasjon på 50 euro på stedet for dette.

Det fremgår av katalogen at treningsrommet er lite, men det er klart at apparatene skal virke. Gjør de ikke det, må man si fra slik at det kan bli rettet opp mens man er på plass.

Når det gjelder flystøy, informerer Apollo om denne, og det fremkommer av kartet under beskrivelsen at Kamari og hotellet ligger i nærheten av flyplassen.

Santorini er en liten øy og et populært reisemål, så i høysesongen er det en del trafikk til og fra øya. Flystøy må man belage seg på med en slik beliggenhet.

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.

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. Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre/enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klassifisering av et hotellanlegg foretas av turarrangør etter en sammenligning mellom hotellene på reisemålet. Ved klassifiseringen foretas en helhetsvurdering av anlegget, dets beliggenhet, fasiliteter, rommenes beskaftenhet m.v.

Det er ikke uvanlig at turarrangørs klassifisering avviker fra stedets offisielle klassifisering. Dette skyldes at vurderingskriteriene ofte er forskjellige.

Nemnda har ikke eget kjennskap til hotell Aegean Plaza. Ut fra de foreliggende opplysninger har nemnda imidlertid ingen innvendinger til gitt klassifisering.

Det fremkommer av katalogen at flytrafikk kan oppfattes som forstyrrende.

Klagerne måtte etter dette være forberedt på flystøy.

Nemnda finner ikke sannsynliggjort flystøy ut over det klagerne måtte forvente.

Det fremkommer av katalogen at rommene/leilighetene har balkong eller terrasse. Man kan så vidt nemnda forstår, ikke bestille leilighet med balkong.

Om dette er uriktig oppfattet, er dette forholdet uansett tilstrekkelig kompensert ved den gitte erstatning på stedet.

Mangler ved treningsrommet ble ikke påpekt under oppholdet.

Apollo fikk følgelig ikke anledning til å avhjelpe dette problemet ved reparasjon eller henvisning til annet treningssenter eller lignende. Forholdet gir da ikke rett til prisavslag i ettertid.

Nemnda finner at de øvrige forhold klager påpeker heller ikke gir grunnlag for prisavslag, og finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **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

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Vigdis Lund Eriksen, 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.*