

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Santorini, Hellas.

### Dato

21.05.2013

### Saksnummer

277/12

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Apollo Reiser AS

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: 9.481,-

### Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Santorini, Hellas.

**Klager anfører at de hadde bestilt dobbeltrom på et 5\* hotell som i katalog og på nettet så flott ut. De fikk et lite dobbeltrom uten bord eller stoler å sitte på.**

Badekaret var utrolig skittent. De ba om å få badet vasket, og da kom det en eldre mann med en svamp og en sprayflaske. Det var ikke renhold.

Dagen etter fikk de tilbud om nytt rom eller bytte av hotell mot å betale kr.4.000,-.

De takket ja til nytt rom. Det var litt større, men også det manglet bord og stoler og var enda mer skittent enn det første. I løpet av natten fikk de flere stikk på kroppen og en tilkalt lege sa at det skyldtes «bed bugs», som kunne komme fra skitne madrasser. De fikk resept på medisiner.

Det anføres videre at dobørsten på badet var full av ekskrementer, det var kloakkluft hver ettermiddag, frokosten var uappetittlig og badekaret ble aldri vasket.

Hele reisens pris kreves refundert.

**Apollo viser til den informasjon som gis på nettsidene om rengjøring og skifte av sengetøy og håndklær. Når det gjelder insekter, vises det til reisevilkårene hvor det opplyses om at man kan bli berørt av dette uavhengig av hotellstandard.**

I følge Apollo uttalte legen som så på stikkene, at den ene gjesten hadde fått myggestikk og den andre var han usikker på, men sikker på at det ikke var «bed bugs». Når det gjelder størrelsen på rommet, er den som beskrevet på nettsidene.

Av guidenes log fremgår at kunden også klaget på at det ikke var tøfler og badekåper, noe som ikke var lovet, og en rekke andre forhold. Apollo har imidlertid tilbudt kr.1.500,- per person som kompensasjon for manglende rengjøring og andre ubehageligheter.

### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. § 6-1 i pakkereiseloven. 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 hotellrommet og forholdene ellers legger nemnda til grunn at standarden - herunder særlig renhold både ved ankomst og under oppholdet - har vært lavere enn det som kunne forventes av et 5\* hotell, selv om det som markedsføres av Apollo med 5 soler ikke nødvendigvis skal samsvare med en mer generell 5\* klassifikasjon.

Det er ikke dokumentert at rommets størrelse og utstyr avvek fra det som klager etter forhåndsopplysningene kunne forvente. Nemnda har heller ikke tilstrekkelig grunnlag for å fastslå at insektstikkene skyldtes «bed bugs» fra skitne madrasser.

Apollos tilbud om prisavslag tilsvarende ca. 1/3 av hele reisens pris inkludert flyreisen. Nemnda finner at dette er en passende kompensasjon.

### **Vedtak:**

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

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Karianne Haugom, Ving Norge 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.*