

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder klage på hotellstandard, Kroatia.

### Dato

26.09.2012

### Saksnummer

303/11

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Apollo Reiser AS**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: 14.086,-**

### Saken gjelder:

Saken gjelder klage på hotellstandard, Kroatia.

**Klager anfører at de hadde bestilt dobbeltrom med ballkong og havutsikt.**

Beskrivelsen av hotellrommene lød: «Noe slitte, enkle dobbeltrom med eldre innredning og vegg-til-vegg tepper. Telefon. Bad/dusj og wc. Noen har ballkong eller innebygget ballkong med utsikt over fjellene, mot skogen eller havet».

Beskrivelsen sto i sterk kontrast til det de fikk: Rommene var ikke slitte, men fullstendig rønne, sprekker i alle vegger og tak, løse gulvlist, sopp langs badekar. Innebygd ballkong var bare et rom med vindusramme og skodder. Det var ikke kjøleskap på rommet. De snakket med Apollos representant for å få hjelp til å leie kjøleskap. Apollo henviste bare videre til en person på hotellet som kunne ordne opp. Denne personen fikk de aldri tak i.

**Apollo har vist til at hotellet er av kategori « 2 soler» som er den enkleste kategori de har. Beskrivelsen sier at rommene er noe slitte med eldre innredning.**

Ut fra dette burde klager ha forstått at det var et meget enkelt hotell.

Det står også at noen av rommene har innebygd ballkong.

Noe kjøleskap er ikke lovet og Apollos representant trodde det var gått i orden med leie da hun ikke hørte noe mer fra klager.

Fordi hun ikke fulgte opp saken har Apollo tilbudt kr. 1.000,- i kompensasjon.

### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen - pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid. I dette tilfelle hadde klager bestilt rom av laveste kategori, hvor det i beskrivelsen av hotellet uttrykkelig var sagt at rommene er noe slitte, enkle dobbeltrom med eldre innredning. Det er også uttrykkelig opplyst at noen av rommene har innebygd ballkong. Etter den beskrivelse av rommets standard og den innebygde ballkongen som klager har gitt, finner nemnda at det ikke er sannsynliggjort at klager fikk et rom som avviker så mye fra det avtalte at det foreligger en mangel som berettiger til et prisavslag utover det Apollo har gitt.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis prisavslag utover kr. 1.000,-.

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.*