

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard m m - Gran Canaria.

### Dato

26.09.2012

### Saksnummer

42/12

### Tjenesteyter

Apollo Travel AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Apollo Travel AS**

**Destinasjon: Gran Canaria**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: 12.336**

**Tidspunkt: 301111 - 071211**

### Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard m m - Gran Canaria.

**Klager anfører at bussturen til hotellet tok 2 t og var et mareritt. Klager hadde antatt at den ville ta 1 t. Hotellet hadde ingen resepsjon, men etter en tid fikk de omsider nøkkel av nabohotellet.**

Inne i leiligheten lå det skittent sengetøy på sengene. De fant noen skitne pledd i skapet og hadde ikke noe annet valg enn å legge seg da det var midt på natten.

Neste morgen krydde det av maur over alt - i kjøkkenskapet, på benkeplaten og i vasken. Alle frokoster måtte derfor inntas på altanen. Altandøren hadde store glipper oppe og nede så det var naturlig at dyr kom inn om natten og at det var kaldt.

Torsdag ettermiddag ringte de til Apollos representant og klaget.

Apollo skulle ringe tilbake, men gjorde ikke det. Klager måtte ringe 2 ganger til og fikk beskjed om at de kunne bytte hotell mot å betale 500 euro. Det var uaktuelt.

Neste dag fant de en død kakerlakk på soverommet og de neste dagene fant de flere som var levende.

Opplevelsen av skittent sengetøy og ekle dyr ble en belastning som ødela ferien.

De vil derfor heve avtalen og krever reisens pris tilbake.

**Apollo anfører at informasjonen om hotellet opplyser at resepsjonstjenesten kun er på dagtid og at nabohotellet hjelper til med innsjekking.**

Klager bestilte reisen på internett og der fremgår dette.

Apollo beklager at leiligheten ikke var rengjort og at sengetøyet virket skittent.

Klimatiske forhold gjør at man kan bli berørt av maur og kakerlakker.

Apollo har tilbudt kr. 2.000,- i prisavslag fordi klager synes å ha blitt mer plaget av insekter enn man normalt må være forberedt på.

**Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Opplysninger i kataloger og på nettet inngår som en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag dersom de ikke avhjelpes innen rimelig tid.

Klagers anførsler om busstransporten og manglende resepsjonstjenester ved ankomst anser nemnda ikke som mangler i forhold til avtale og forutsetninger.

Opplysning om at nabohotellet ordner med innsjekking om natten fremgår av hotellomtalen på nettet.

At rommet ikke var rengjort og at det var skittent sengetøy har Apollo bare kommentert ved å beklage det. Nemnda legger derfor til grunn klagers fremstilling og finner at dette utvilsomt utgjør en mangel som gir grunnlag for prisavslag.

I Apollos reiseinformasjon opplyses det at dyr og insekter kan forekomme.

Nemnda legger til grunn at dette normalt ikke medfører rett til kompensasjon da det er noe reisende må være forberedt på. Apollo har imidlertid erkjent at klager i dette tilfelle ble mer berørt av insekter og maur enn det man normalt må være forberedt på.

Etter en helhetsvurdering av de forhold klager har påberopt finner nemnda at klager bør gis et prisavslag på kr. 4.000,-

**Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på kr. 4.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske, Amisol AS.

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge AS, Vigdis Fiske, Amisol AS.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*