

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage på hotellstandard i Burgas, Bulgaria.

Dato

03.05.2012

Saksnummer

292/12

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 12.536

Saken gjelder:

Saken gjelder klage på hotellstandard i Burgas, Bulgaria.

Klager anfører at ved ankomst hotell var rommet ikke rengjort. Sand på gulvet og ting lå igjen etter forrige gjester. Det manglet håndklær. Etter noen dager fikk de stor vannlekkasje. Til tross for henvendelse til resepsjon og Apollo ble intet gjort.

De fikk heller ikke bytte rom. Ny vannlekkasje dagen før avreise gjorde at de to måtte sove i sofaen siste natt.

Apollo har vist til rapport fra reisemålet. Den synes å bekrefte i store trekk de forhold klager har påberopt. Apollo har refundert kr.3.500,- som prisavslag.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen - § 6-1 i pakkereiseloven. Mangler gir grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid. I dette tilfelle ble ikke manglene avhjulpet og klager har følgelig krav på prisavslag. Apollo tilbød først kr.1.000,- og har senere økt dette til kr.3.500,-. Dette utgjør ca. 28 % av reisens pris.

Etter reklamasjonsnemndas vurdering er dette en passende kompensasjon for de mangler som forelå i dette tilfelle.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis et prisavslag utover kr.3.500,-.

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

Hanne Åsell, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge AS, Hanne Åsell, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.