

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder flytting til annet hotell på Kreta pga fare for legionella.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

235/11

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 12.146

Saken gjelder:

Saken gjelder flytting til annet hotell på Kreta pga fare for legionella.

Klager har anført at da hun ankom Chanta, fikk hun vite at det bestilte hotellet, Indigo Mare, var stengt pga mistanke om legionella. Det alternative hotellet, Jasmine Villige, hadde ikke samme standard og beliggenhet, og rommet var nedslitt, trangt og mørkt. Etter å ha kontaktet Apollos representant ble det ordnet med rom på Blue Dom. Da var dagen ødelagt. Blue Dom holdt heller ikke mål sammenlignet med det som var bestilt - 3* mot 4* på det bestilte.

Apollo var klar over legionella-problemet før avreise uten å gi beskjed.

Klager fikk dermed ikke anledning til å avbestille eller få et likeverdig alternativ.

Klager krever 50 % av reisen dekket, dvs kr. 5.723,-.

Apollo har anført at legionella-smitte på hotell er utenfor deres kontroll.

Selv om det var uvisst om smitten kom fra hotellet, valgte de å flytte gjestene i påvente av resultatet av prøver og inntil hotellet var klarert.

Det hotellet klager fikk, Blue Dom, har 3+* og har ikke mye lavere standard enn Indigo Mare med 4*. Blue Dom ligger ved stranden i samme område som Indigo Mare. Apollo har tilbudt en kompensasjon på kr. 1.000,- per person, til sammen kr. 2.000,-.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre det avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for den reisende.

I dette tilfelle ble den reisende plassert på et annet hotell med en lavere standard enn bestilt - hvilket er å betrakte som en mangel i forhold til inngått avtale.

Dette gjelder selv om årsaken er en legionellamistanke som Apollo i og for seg ikke hadde herredømme over.

Standardforskjellen mellom det bestilte hotell og det hotell klageren fikk, er begrenset. Begge hotellene ligger til samme strand.

Det er oppgitt at avstanden til stranden er henholdsvis 0-50 meter og 0-100 meter. Avstanden til Chania sentrum er oppgitt til 400 meter for Indigo Mare og 100 meter for Blue Dom.

Klagenemnda kan etter dette ikke se at det er grunnlag for et prisavslag på 50 %.

Det tilbudte prisavslag utgjør ca. 17 % av reisens pris.

Etter en helhetsvurdering finner klagenemndas flertall at det bør gis en kompensasjon på kr. 1.000,- i tillegg til de tilbudte kr. 2.000,- - i alt kr. 3.000,- eller 25% av reisens pris.

Mindretallet - bransjens representanter - anser det tilbudte beløp tilstrekkelig.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis et prisavslag på totalt kr. 3.000,-.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Hanne Åsell, Star Tour AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Eva Pettersen, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.