

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Gran Canaria

### Dato

06.02.2013

### Saksnummer

123/12

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Apollo Reiser AS

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: kr 16.546

### Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Gran Canaria

**Klager anfører at leiligheten var gammel og trang, utslitt seng og bråkete kjøleskap. Maur krøp rundt vask og toalett og alle måltider måtte derfor spises ute.**

Håndklær ble byttet 2 ganger i uken, sengeklær 1 gang i løpet av 14 dager.

Så kom kakerlakkene. Etter 4 slitsomme dager ba de om hotellbytte.

Apollo's lokale guide kunne ikke hjelpe til. De måtte betale 45 euro for TV.

De krever kr.5.000,- i kompensasjon.

### **Apollo har vist til at renhold utenfor Norden er vesentlig enklere enn hjemme.**

På nettsidene opplyses det om at rengjøring normalt betyr at gulvet feies eller tørkes og at avfall tømmes, samt hel eller delvis rengjøring av bad. Skifte av sengetøy på et mellomklassehotell for 2-ukers gjester skjer en gang i løpet av oppholdet og håndklær 1-3 ganger per uke. Maur og kakerlakker er vanlig i Syden.

Dette er omtalt på Apollo's nettsider og det ytes ingen erstatning for dette.

### 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 eller på nettet er en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

Hotellet her er beskrevet som et hyggelig leilighetshotell med «små, praktiske 2-roms leiligheter i lyse farger» og med rengjøring 5 g per uke.

Det er opplyst at det er TV på rommene. Apollo har henvist til sine generelle opplysninger om rengjøring på nettsiden. Ut fra klagers beskrivelse av standard og renhold - som Apollo ikke konkret har kommentert på annen måte enn med henvisning til de generelle opplysningene på nettet - må Reklamasjonsnemnda legge til grunn at standarden i dette tilfelle må ha vært under det klager med grunn kunne forvente av et 3\*+ hotell med ovennevnte beskrivelse. Nemnda finner at det bør gis et prisavslag som passende kan settes til kr.2.000,-.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på kr.2.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

### **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

Helga Hermansen, Star Tour AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Eva Pettersen, 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.*