

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Mallorca, Palma Nova/Magaluf, hotell Barcelo Cala Vinas  
5. - 19. juni 2010. Krav om prisavslag grunnet diverse mangler.

### Dato

..

### Saksnummer

147/10

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Apollo Reiser AS**

**Antall reisende: 6+2**

**Reisens pris: kr.75.000**

### Saken gjelder:

Reise til Mallorca, Palma Nova/Magaluf, hotell Barcelo Cala Vinas 5. - 19. juni 2010. Krav om prisavslag grunnet diverse mangler.

### Klagerne har i det vesentlige anført:

Hotellet har fire soler. Standarden på rommene var langt under dette. Rommene er slitte, ikke oppgraderte og urenlige. Klagerne hadde bestilt tre stykker større ettroms leiligheter. De fikk dobbeltrom med kjøkkenkrok.

Kjøkkenkroken var veldig mangelfull. Det fantes ingenting annet enn noen kniver, fat, glass og bestikk. Dersom de ønsket mer (som f.eks kasserolle, stekepanne osv.) måtte dette betales for.

Renholdet var svært dårlig. Babysengene kunne ikke benyttes da de var steinharde. Dessuten hadde babyen blitt liggende helt nede på gulvet i reisesengen, på det veldig skitne gulvet.

Klagerne måtte ha babyene mellom seg i sengene. Dette var twin bed med hjul. Sengene skled fra hverandre. Klagerne lå på ank hele natten fordi de var redde for at babyen skulle falle mellom sengen. Det ble 14 søvnløse netter for alle.

Klagerne kontakte Apollo. De ble møtt på en arrogant og kritisk måte.

Klagerne fikk ikke tilbud om å bytte hotell uten å måtte betale et stort mellomlegg.

Ferien ble bortkastet. Klagerne krever prisavslag.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

### **Apollo har i det vesentlige anført:**

I Apollos beskrivelse av hotellet fremgår det at leilighetene kun har kjøleskap.

Annet kjøkkenutstyr er ikke utlovet.

Det er beklagelig at renholdet ikke bedret seg etter at dette ble tatt opp med Apollos representanter og hotellet. Apollo kan ikke se at renholdet skulle være så kritikkverdig at man ikke kunne la en baby sove i en reiseseng nær gulvet,

Reisesengen er en standard reiseseng som benyttes på de fleste hotell.

De to reiselederne som inspiserer rommet under klagerens opphold opplevde heller ikke at gulvet var skittent eller at renholdet generelt var dårlig.

Apollo ser dog at kjøleskapdøren har flekker og burde vært vasket og at renholdet var noe mangelfullt under oppholdet. Apollo har derfor gitt en kompensasjon på kr 1.500.

### **Nemnda bemerker:**

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Klagerne hadde bestilt ett roms leiligheter. I en leilighet må man med mindre annet er opplyst kunne forvente at det er kokemuligheter og enklere kjøkkenutstyr herunder kokeredskaper. Det var en mangel at det manglet kasserolle og stekepanne i leiligheten.

Klassifisering av et hotellanlegg foretas av turarrangør etter en sammenligning mellom hotellene på reisemålet. Ved klassifiseringen foretas en helhetsvurdering av hotellet, det beliggenhet, fasiliteter, rommenes beskaftenhet m.v.

Det er ikke uvanlig at turarrangørs klassifisering avviker fra den offisielle, da vurderingskriteriene er forskjellig. Nemnda har ikke eget kjennskap til hotell

Barcelo Cala Vinas. På bakgrunn av de foreliggende opplysninger har nemnda imidlertid ingen innvendinger til valgt klassifisering.

Det er vanskelig for nemnda på bakgrunn av de foreliggende opplysninger å ta stilling til renholdet i leiligheten. Partene har motstridende oppfatninger, dog slik at Apollo erkjenner at renholdet har vært noe mangelfullt.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at klagerne i det vesentlige har fått innkvartering i henhold til det avtalte. Klagerne hadde etter dette ikke krav på bytte av bosted. Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale prisavslag ut over det Apollo har utbetalt.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.*