

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Kreta, Agia Marina, hotell Ilianthos Village, 15. - 29. mai 2010.  
Krav om prisavslag grunnet manglende barnevennlighet samt dårlig mat.

### Dato

..

### Saksnummer

142/10

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Apollo Reiser AS**

**Antall reisende: 4**

**Reisens pris: kr.20.000**

### Saken gjelder:

Reise til Kreta, Agia Marina, hotell Ilianthos Village, 15. - 29. mai 2010.

Krav om prisavslag grunnet manglende barnevennlighet samt dårlig mat.

### Klager har i det vesentlige anført:

Apollo anbefalte hotellet da klagerne sa at de skulle ha med sin 17 måneder gamle sønn.

Hotellet var ikke barnevennlig i det hele tatt. Det var trappeavsatser over hele hotellet, barnebassenget var 80 cm høyt med iskaldt vann, det var ikke plass til barnevogn ved bassengområdet m.v.

Maten var av meget dårlig kvalitet. Klagerne bestilte all inklusive for å slippe å betale småbeløp. I all inclusive burde alt vært inkludert. Det var det ikke.

Cola light var ikke inkludert.

Apollo har tilbudt et prisavslag på 5 %. Det mener klager er for lite.

Det vises for øvrig til kagers brev.

### Apollo har i det vesentlige anført:

Det er leit at klagerne ikke var fornøyd med maten på hotellet.

Apollo har samarbeidet med dette hotellet i mange år og har svært mange positive tilbakemeldinger om hotellet. Apollo har ca 60 gjester boende på hotellet hver uke, og i løpet av de siste tre årene har Apollo ikke hatt klager rundt de samme forholdene som klagerne tar opp.

Klagerne hadde bestilt «Semi inclusive». Det innebærer at mat og drikke er inkludert i prisen, men at det er visse begrensinger i tilbud og serveringstider.

Det inngår lokale drikker.

Apollo er av den oppfatning at hotellet er et bra alternativ for småbarnsfamilier.

Reiseleder tilbød klagerne 5 % prisavslag på reisemålet. Apollo opprettholder dette.

### **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.

Det står delvis påstand mot påstand om maten på hotellet. Det er ikke mulig for nemnda å ha noen oppfatning om dette i ettertid. I prisen inngikk lokale drikker. Nemnda er enig med Apollo i at Cola light ikke omfattes av dette.

Hotellet ligger rett ved stranden, og det har barnebasseng.

På bakgrunn av de foreliggende opplysninger finner nemnda ikke sannsynliggjort at dette hotellet ikke burde blitt anbefalt for klagerne som skulle reise med et barn på 17 måneder.

Nemnda er av den oppfatning at klageren i det vesentlige har fått reise som avtalt. Det er således ikke grunnlag for prisavslag. Apollo har tilbudt et prisavslag på kr 1.000, og nemnda anbefaler at dette utbetales dersom det ikke allerede er gjort.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klagerne 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*