

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag fordi innendørsbassenget ikke var oppvarmet, vannskliene manglet vann og det var maur på rommet.

Dato

30.08.2023

Saksnummer

2023-01848

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne, ett barn og ett spedbarn fra Oslo Gardermoen til Burgas/Bulgaria, med innkvartering i en juniorsuite med balkong inkludert All Inclusive på hotell Tiara Beach i Sunny Beach, Bulgaria i perioden lørdag 06.05.2023 - 13.05.2023. Totalpris 15 364 kroner.

Klager skriver at hun var i kontakt med en representant ved Apollos hovedkontor onsdag den 10. mai kl. 10:06 og ga beskjed om at innendørsbassenget ikke var oppvarmet og det var skittent, det var ikke vann i vannskliene utendørs og de hadde maur på hotellrommet. Klagen ble videreformidlet til en av Apollos representanter i Bulgaria etter klagers henvendelse onsdag den 10. mai. Som følge av klagers henvendelse ble det vann i skliene som tilhørte bassenget utendørs og de ble åpnet. Imidlertid var vannskliene igjen stengt neste dag, noe som førte til at klager nok en gang måtte ta kontakt med hotellresepsjonen. Klager mener at de som jobber i en resepsjon bør kunne tilstrekkelig engelsk, og at det ikke burde være klager som påføres jobb med å kontakte resepsjonen ved slike forhold.

En av hovedgrunnene til at klager bestilte dette hotellet, var at Apollo reklamerte med oppvarmet innendørs basseng da de reiste så tidlig på sesongen, og at temperaturen ute kan variere i mai måned. Klager skriver at innendørsbassenget verken var oppvarmet eller rent. Klager bestilte dette hotellet for å forsikre seg om at alle i reisefølget kunne bade sammen.

Klager har anført at det var mye maur i vegg til vegg teppet, noe som førte til at spedbarnet fikk røde utslett da han krabbet på gulvet. Klager skriver at hun fikk bytte rom fredag 12. mai da hun gjorde resepsjonen oppmerksom på forholdene.

Klagers krav: 15 364 kroner. Klager bor i Nord-Norge, og har lagt ved dokumentasjon på ekstra utgifter for fly tur/retur Evenes - Oslo. og en overnatting på hotell.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt en pakkereise for to voksne, ett barn og ett spedbarn 7 dager, med avreise fra Oslo Gardermoen til Burgas/Bulgaria den 06. mai 2023 og ankomst på Oslo Gardermoen på returen den 13. mai 2023, med innkvartering i en juniorsuite med balkong inkludert All Inclusive på hotell Tiara Beach i Sunny Beach. Totalpris for reisen er 15 364 kroner.

Klager tok kontakt med Apollos servicetelefon på reisemålet, og opplyste om at det forhold de ikke var fornøyd med på hotellet. Deriblant at vannskliene i perioder ikke var tilgjengelig, at innendørsbassenget ikke var oppvarmet, og videre at det var maur i rommet.

Apollos personale har fulgt opp videre med hotellet når det gjaldt vannskliene, noe hotellet lovet å forbedre. Videre fikk reisefølget bytte til et annet rom grunnet insektene. Dyr og insekter kan forekomme uavhengig av hotellstandard og rengjøring.

Pakkereisen starter og slutter på den flyplassen som er angitt på billetten, noe Apollo informerer om under Alt om charterreisen på sin hjemmeside. Apollo kan derfor ikke se at tilslutningsbilletter og hotellovernatting kjøpt utenom pakkereisen er relevant i forbindelse med klager reklamasjon.

Apollo har gitt klager et prisavslag på 1 400 kroner som tilsvarer ca. 10 % av reisens pris. Beløpet ble refundert til klager, via Klarna, den 26. mai 2023.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne, ett barn og ett spedbarn fra Oslo Gardermoen til Burgas/Bulgaria, med innkvartering i en juniorsuite med balkong inkludert All Inclusive på hotell Tiara Beach i Sunny Beach, Bulgaria i perioden lørdag 06.05.2023 - 13.05.2023. Totalpris 15 364 kroner.

Klagen gjelder manglende vann i utendørssklie, kaldt innendørsbasseng, maur på rommet, aircondition m.m.

Klager har krevet prisavslag og erstatning på 15 364 kroner.

Når det gjelder klagers krav om å få erstattet flybillett til Evenes og hotellovernatting i Oslo, kan ikke nemnda se at klager i tilstrekkelig grad har redegjort for grunnlaget for

dette. Pakkereisen er solgt med flybillett fra Oslo og til Oslo, med hotell i Bulgaria. Kravet er ikke sannsynliggjort og fører ikke frem.

Når det gjelder manglende oppvarmet basseng, utesklie, maur og manglende aircondition ble dette forsøkt rettet av Apollo/hotellet på stedet og klager fikk bytte rom. Det skal på bakgrunn av de anførte forhold utmåles et prisavslag. Nemnda anbefaler Apollo å utbetale 2 800 kroner i prisavslag som tilsvarer 20 % av reisens pris. Til fradrag kommer utbetalingen på 1 400 kroner som ble utbetalt til klager den 26.05.2023. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)