

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet manglende aircondition og dårlig hotellstandard.

Dato

19.11.2021

Saksnummer

2021-01518

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer, en far og hans datter på 13 år, til Rhodos i perioden 01.08.2021 - 08.08.2021. Totalpris 7 716 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Reisemålets transport til / fra flyplassen
- Hotellstandarden generelt
- Feil type rom / leilighet
- Manglende aircondition
- Manglende rengjøring
- Støy
- Reiselederservice
- Hotell
- Internett
- Beliggenhet

Klager har anført at busstransporten fra flyplassen tok to timer, ikke en time som fremgikk av Apollos informasjon.

Videre skriver klager at Apollo reklamer med bilder av et helt annet hotell enn Nikolas som klager hadde bestilt. Bassenget og uteområdet tilhørte et helt annet hotell. Klager måtte henvende seg hotel St. James's som lå i en gate bak Nikolas. Frokosten var elendig, ingen telefon på rommet, ikke WiFi, de var innkvartert i hotellets underetasje og det var støy fra andre gjester som passerte både foran inngangsdøren og balkongen. Det kostet 60 euro for en uke med aircodition som ikke fungerte.

Klager anfører at det ikke kom noen teknikere til deres rom for å se på aircondition anlegget og at det ikke stemmer at de hadde stilt inn aircondition feil. Klager har varmepumpe hjemme og vet godt hvordan de skal benytte en fjernkontroll. Klokken 01:30 på natten var det 38 grader inne i leiligheten 3 netter på rad, mens temperaturen på dagtid var 46 grader ute. Rommet var som en badstue. Dette førte til at datteren på 13 år ble syk av varmen. Klager mener at Apollo ikke forstod hvor alvorlig dette var.

Videre var det mye insekter på gulvet. Hotell Nikolas hadde ikke noe personale og resepsjon, så personalet fra St. James's kom for å hjelpe til ved å bruke insektspray for å rengjøre rommet. Klager har anført at dette kan føre til alvorlig forgiftning, så de ønsket ikke at rommet skulle sprayes.

Klager tok kontakt med Apollo gjentatte ganger både fra Norge og fra Hellas uten å få hjelp. Ferien ble helt ødelagt grunnet stress og manglende service fra Apollo og hotellet. Klager skriver at brukte 10 minutter på å finne et annet hotell etter at de dag 3 fikk beskjed fra Apollos representanter om at det ikke var noen ledige hotellrom på Rhodos. Klager flyttet på egen hånd til et annet hotell. Klager har anført at datteren som var syk tilbragte resten av ferien inne på et rom med aircondition som fungerte.

Klagers krav: Refusjon av reisens pris, inkludert transport.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt en pakkereise for to personer, en uke med avreise fra Oslo Lufthavn til Lardos, Kiotari & Pefkost området på Rhodos den 01.08.2021 med innkvartering på hotell Nikolas. Totalpris for reisen er 7 716,-. Kortgebyr medregnes ikke.

Klager bestilte selv reisen via www.apollo.no den 25.07.2021. Hotell Nikolas har en av Apollos enkleste klassifiseringer 2+ Apollo soler, som gjelder for hotell som er funksjonelle og rimeligere. I Apollos hotellbeskrivelse fremgår det at Apollos gjester som bor på hotell Nikolas deler fasiliteter med hotell St. James's:

<https://www.apollo.no/hellas/rhodos/lardos-kiotari-og-pefkos/hotell/nikolas-rhodos>
Måltider

- Ingen måltider inkludert.
- Enkel frokost mot tillegg. Frokosten serveres på nabohotellet St. James's.

Verdt å vite

- Bassengområdet, resepsjonen og alle fasiliteter deles med hotellet St. James's.
- Det er innsjekking på hotell St James's.
- Det er 3 kilometer inn til Lardos fra hotellet.

Apollo har anført at hotellet har opplyst at årsaken til at luftkondisjoneringen ikke fungerte, var at klager hadde stilt inn denne feil. Det skal ha blitt videreformidlet til klager. I tillegg var det en tekniker der for å se om det var ytterligere problemer, noe

det ikke var. At det skal være en kostnad knyttet til denne tjenesten er opplyst på Apollos nettside: <https://www.apollo.no/hellas/rhodos/lardos-kiotari-og-pefkos/hotell/nikolas-rhodos/rom-leiligheter> "Enkle leiligheter med to enkeltsenger. Minikjøkken med kjøleskap, vannkoker, brødrister og enkelt kjøkkenutstyr. Luftkondisjonering mot avgift. Dusj og wc. Balkong eller markbalkong. Rengjøring 6 ggr/uke."

Når det gjelder insekter minner Apollo om følgende: <https://www.apollo.no/min-reise/alt-om-charterreisen/pa-reisemalet/lokale-forhold>

"Insekter som fluer, maur, mygg og kakerlakker kan forekomme uavhengig av hotellstandard. For å unngå maur, pass på at du ikke lar mat ligge framme i rommet. Man får kjøpt effektive insektdrepende midler i butikker og på apoteket. Er du allergisk mot insektstikk, bør du ta med medisiner hjemmefra. Det gis ingen kompensasjon for ulemper med dyr og insekter." Hotellet skal ha vært innom med insektsspray.

Både et bytte av rom og hotell ble undersøkt, men klager valgte å ordne dette selv før avklaring fra Apollos reiseledere. Til informasjon: Apollo er underlagt en hotellkontrakt og må undersøke hvilke av hotellene som er tilgjengelig for Apollo først. Hvis Apollo ikke finner noe her kan de vurdere andre alternativer, men da vil det være på samme plattform, som våre kunder, og er også årsaken til at Apollo henviser til å finne noe selv.

Apollo minner også om følgende: <https://www.apollo.no/min-reise/alt-om-charterreisen/pa-reisemalet/hotellinformasjon>

"Velger man å bytte hotell eller rom/leilighet til et annet hotell/rom/leilighet under oppholdet, må man vanligvis betale et avbestillingsgebyr for hotellet/rommet/leiligheten man flytter fra, og prisdifferansen på det nye hotellet/rommet/leiligheten. Dette betales direkte på reisemålet. Det er ikke alltid mulig å bytte hotell/rom/leilighet under oppholdet, da dette er avhengig av ledig kapasitet."

Apollo har anført at klager oppgir at det ikke kan forventes at man som reisende setter seg inn i all informasjon fra Apollo som gjelder reisen. Apollo henviser i den forbindelse til: <https://www.apollo.no/min-reise/reisevilkar/alminnelige-reisevilkarcharter/partenes-plikter>:

"7.2. Kundens plikter

Kunden plikter å sette seg inn i disse alminnelige vilkår eller de betingelser arrangøren har publisert på sine nettsider, i sin katalog eller på annen måte."

Apollo Reiser kan ikke se at det er grunnlag for kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer, en uke med avreise fra Oslo Lufthavn til Lardos, Kiotari & Pefkost området på Rhodos den 01.08.2021 med innkvartering på hotell Nikolas. Totalpris for reisen er 7 716 kroner.

Klager var misfornøyd med en rekke forhold på reisen. Hotell Nikolas har en av Apollos enkleste klassifiseringer 2+ Apollo soler, som gjelder for hotell som er funksjonelle og rimeligere. I Apollos hotellbeskrivelse fremgår det at Apollos gjester som bor på hotell Nikolas deler fasiliteter med hotell St. James's. Nemnda mener således at klager er informert om både standard, tilknytning til St. James's hotell og romtype ved inngåelsen av avtalen. Det fremgår også at det kun var WIFI i resepsjonen og ikke på rommet. Forholdet utgjør dermed ikke en mangel etter avtalen mellom partene. Når det gjelder klage på støy og manglende rengjøring mener nemnda klager ikke i tilstrekkelig grad har redegjort for sitt krav og nemnda mener derfor at mangelen ikke er sannsynliggjort. Klager har videre klagd på at reisen fra flyplass til hotell tok to timer og ikke en time. Nemnda kan ikke se at det står i salgsdokumentene lengde på transfer fra flyplassen. Det som fremkommer eksplisitt er at enkelte type hoteller prioriteres hos Apollo, men det fremkommer ikke at slik prioritering gjelder for dette hotellet. Nemnda mener derfor at det ikke er bevist at lengden på transfer utgjør et avvik i avtalen. Klager har videre klaget på at det var insekter på hotellrommet. Dette forhold er heller ikke i tilstrekkelig grad sannsynliggjort og klager selv har ikke ønsket tjenesteyters forsøk på å avhjelpe situasjonen med insektspray. Klager har dernest klaget på at aircondition ikke fungerte under oppholdet. Det fremkommer av tjenesteyters brev at dette skyldtes klagers feilinnstilling. Anførselen er ikke underbygget med en erklæring og er omtvistet av klager. Det er på det rene at klager skulle betale ekstra for aircondition, noe som fremgår av avtalen. Slik nemnda vurderer det utgjør aircondition et avvik fra avtalen. Pakkereisenemnda anbefaler derfor at tjenesteyter tilbakebetaler 600 kroner som tilsvarer ca. 60 euro som klager betalte for aircondition. Pakkereisenemnda anbefaler at klager får delvis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)