

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om full refusjon for håndklær og sengetøy som hotelleieren krevde betaling for ved hjemreisen.

Dato

13.03.2024

Saksnummer

2023-03174

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en ettromsleilighet med balkong, uten spesifisert utsikt, uten måltider på hotell Aglaia, Stalis & Malia, Hersonissos, Kreta i perioden 23.06.2023 - 30.06.2023. Totalpris 12 304 kroner.

På hjemreisedagen da de ventet på bussen fikk klager beskjed fra hotellsjefen at de måtte betalte 100 euro, tilsvarende 1 204 kroner. Årsaken til dette var at laken, putetrekk og håndklær som var skitne med flekker av blod etter at klagers mann var veldig uheldig og sparket bort i sengebeinet, så han skadet neglen på tåa. Det ble ikke skiftet på sengene i løpet av den uken de oppholdt seg på hotellet. Klager skriver at de ga beskjed om saken til en reiseleder før klager reiste til flyplassen.

Øvrige punkter i klagers reklamasjon:

- Skitne madrasser som ifølge klager hadde flekker.
- Skitne speil på ankomst dagen.
- Dårlig vindu på badet.
- Det stod en bolle med vann i kjøleskapet i 1 uke.
- Klager måtte kjøpe bestikk da bestikket var skittent.
- Klager fikk ikke nye håndklær og laken på 1 uke.
- Reiselederservice.
- Sjøppel på badet ble ikke tømt.
- Klager måtte selv kjøpe toalettpapir.

Klagers krav: 1 204 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt en pakkereise for to personer til Hersonissos, Kreta 7 dager med avreise fra Oslo Gardermoen den 23. juni 2023 med innkvartering på hotell Aglaia i en ettromsleilighet med balkong, uten spesifisert utsikt, uten måltider. Totalpris for klagers reise inkludert valgfrie tillegg er 12 304 kroner.

I klagers reklamasjon etter hjemkomst ønsket klager refusjon av kr 1 204, for leie av aircondition på hotellet, samt kostnad for skitne håndklær som hotellets eier krevde ved utsjekk. Klager mente videre at kostnaden for leie av luftkondisjonering var for høy.

Apollo har fulgt opp saken med sitt personale på reisemålet, som bekrefter at klager tok kontakt angående kostnaden for ødelagte laken og håndklær på flyplassen på hjemreisedagen, på det tidspunktet var det lite Apollos personale kunne gjøre for å hjelpe klager da de var på vei til flyplassen for å reise hjem.

Øvrige punkter i klagers reklamasjon etter hjemkomst, som Apollos personale på reisemålet ikke ble informert om mens klager var på reisemålet:

- Møkkete madrasser som ifølge klager hadde flekker.
- Møkkete speil på ankomst dagen.
- Dårlig vindu på bad.
- Det stod en bolle med vann i kjøleskapet 1 uke.
- Klager måtte kjøpe gafler eller bestikk.
- Møkkete bestikk i benken.
- Klager fikk ikke nye håndklær laken på 1 uke.
- Reiselederservice.

Apollo kan ikke se at de fikk mulighet til å hjelpe klager med punktene over da klager ikke tok kontakt vedrørende dette. Under <https://www.apollo.no/min-reise/alt-om-charterreisen/etter-reisen> informerer Apollo om at det er viktig at man tar kontakt med Apollos personale på plass med en gang dersom man skulle oppleve problemer i forbindelse med sin reise, slik at Apollo som operatør får mulighet til å forsøke å rette eventuelle mangler.

I Apollos opplysninger om hotell Aglaia på [apollo.no](https://www.apollo.no) fremgår det at aircondition og safe kan fås mot avgift. Apollo har derfor ikke imøtekommet klagers ønske om refusjon av kostnaden for aircondition. Apollo har imidlertid gitt klager et prisavslag på 602 kroner da de kan si seg enig med klager i at kostnaden de måtte betale for skitne og ødelagte håndklær ved utsjekk var noe høy. Beløpet ble refundert til klager den 20. september 2023 via Klarna.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en ettromsleilighet med balkong, uten spesifisert utsikt, uten måltider på hotell Aglaia, Stalis & Malia, Hersonissos, Kreta i perioden 23.06.2023 - 30.06.2023. Totalpris 12 304 kroner.

Klager var generelt misfornøyd med renholdet på hotellet, men klagen gjelder i hovedsak at de måtte betale 1 204 kroner til hotellet ved utsjekk på grunn av tilgriset laken/håndklær etter en sårskade hos klager.

Klagers krav: 1 204 kroner.

Apollo har refundert 602 kroner da de er enig med klager i at kostnaden for skitne/ødelagte håndklær ved utsjekk var noe høy. Beløpet ble refundert til klager den 20. september 2023 via Klarna.

Nemnda bemerker at klager ikke har påberopt forholdet ang. rengjøring på reisen. Det vises i den forbindelse til pakkereiseloven § 26. Forholdene er av en slik art at de mest sannsynlig ville blitt avhjulpet på stedet. Når det gjelder kostnad til nye håndklær og laken mener nemnda dette er et erstatningskrav direkte fra hotellet til klager i forbindelse med deres inventar. Nemnda er enig i at 1 204 kroner er en veldig høy pris, men når Apollo har dekket halvparten synes dette som en god løsning. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Klager gis ikke medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)