

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet mangelfull rengjøring.

Dato

16.06.2023

Saksnummer

2023-01560

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en 3-romsleilighet med markbalkong uten måltider på Hotel Santa Helena Beach, Platanias, Chania, Kreta i perioden 15.04.2023 - 22.04.2023. Totalpris 11 102 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Manglende rengjøring
- Reiselederservice

Klager skriver at rengjøringen var dårlig. De fikk kun benyttet det ene soverommet da en av sengene var ødelagt og ubrukelig å ligge i. Etter gjentatte forespørsler til resepsjonen ble lite eller ingenting gjort. Klager følte at de ikke ble hørt verken da de kontaktet Apollo eller hotellets resepsjon. Klager mener de ikke har fått det de har betalt for.

Klagers krav: 50 % av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt en pakkereise i 7 dager for to personer, med avreise fra Oslo til Kreta den 15. april 2023 og innkvartering på hotell Santa Helena Beach-Platanias i en 3-romsleilighet med markbalkong uten måltider. Totalpris 11 102 kroner.

Klager bestilte reisen på apollo.no 22. januar, og huket da samtidig av for å ha lest og forstått reisevilkårene, samt annen øvrig relevant informasjon om reisen.

Klager tok kontakt med Apollos personale på reisemålet, da de ikke var fornøyd med rengjøringen i tildelt leilighet, samt at det fantes insekter i rommet. Apollos personale

fulgte opp dette videre med hotellet, som oppga at klager hadde vært i kontakt med de direkte og at de hadde tilbudt ekstra rengjøring. Videre tilbød de å spraye med insektsspray, noe reisefølget først ønsket, men deretter takket nei til.

Apollo kan ellers ikke se av sine systemer at klager skal ha informert Apollos personale på plass om at det var noe galt med en av sengene.

Klager har fått et prisavslag på 500 kroner for manglende rengjøring ved ankomst. Beløpet ble til informasjon refundert til klagers kredittkort den 26. april 2023.

Apollo anser at hotellet har forsøkt å finne løsninger på manglene som forelå ved ankomst, da de gjennomførte ekstra rengjøring og tilbød å spraye rommet med insektsspray.

Apollo kan ikke se at det er grunnlag for ytterligere prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en 3-romsleilighet med markbalkong uten måltider på Hotel Santa Helena Beach, Platanias, Chania, Kreta i perioden 15.04.2023 - 22.04.2023. Totalpris 11 102 kroner.

Klagen gjelder manglende rengjøring, insekter og dårlig reiselederservice.

Apollos personale fulgte opp dette videre med hotellet, som oppga at klager hadde vært i kontakt med de direkte og at de hadde tilbudt ekstra rengjøring. Videre tilbød de å spraye med insektsspray, noe reisefølget først ønsket, men deretter takket nei til. Det fremkommer ikke av Apollo sine systemer at klager skal ha informert Apollos personale på plass om at det var noe galt med en av sengene.

Klager har fått et prisavslag på 500 kroner for manglende rengjøring ved ankomst. Beløpet ble til informasjon refundert til klagers kredittkort den 26. april 2023. Ettersom klager selv ikke ønsket bruk av insektspray, mener nemnda at forholdet ikke utgjør et avvik fra avtalen og det foreligger ikke grunnlag for ytterligere prisavslag enn det som allerede er utbetalt. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)