

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om full refusjon da hotellet ikke var ferdigstilt ved ankomst.

Dato

28.09.2023

Saksnummer

2023-02404

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for en voksen, en ungdom og et barn med innkvartering i et familierom med to soverom, balkong, havutsikt og All Inclusive på hotell Ninos Grand Beach Hotel & Resort, Kanali, Preveza, Hellas i perioden 19.06.2023 - 26.06.2023. Totalpris 33 805 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Annet
- Hotellstandarden generelt
- Feil type rom / leilighet
- Manglende rengjøring
- Hotell

Klager hadde booket rom med utgang til basseng. Dette området var ikke ferdig, men klager fikk ingen informasjon om at de ikke ville få dette rommet eller at hotellet ikke var ferdig renoverert ved adkomst 19. juni 2023. Dersom klager hadde fått beskjed før avreise, ville hun ha reist et annet sted og valgt et annet hotell.

Klager skriver at det ikke skjedde mye på Paleros Beach Resort, det lå i ingensmannsland og da dette i utgangspunktet var et charter-hotell for engelskmenn, hadde klager ingen fasiliteter og tilbud de kunne benytte seg av. Klager valgte derfor å leie bil en dag for å få noe variasjon. I tillegg hadde hotellet ingen barneklubb eller kveldsunderholdning. Hotell Palmeros Beach Resort hadde ingen av de fasilitetene som Apollos annonse hadde lovet på Ninos som treningstimer, flere restauranter, mat, drikke, snacks, representanter fra Apollo, svømmeskole, utflukter, spennende aktiviteter, skandinavisktalende personale og et helt nyoppusset flott hotell.

Ferien ble overhodet ikke slik klager hadde forventet. Det ble mye frustrasjon, usikkerhet og til tider lite søvn. Klager gjorde alt for at barna ikke skulle bli berørt av dette, men det var utrolig vanskelig til tider. Klager hadde forventet at Apollo hadde gitt beskjed på forhånd, da de forstod at hotellet ikke ville bli ferdig i tide. I tillegg hadde klager forventet at Apollo enten sendte en e-post eller ringte for å beklage. Men klager hørte ingenting på flere dager. Klager skriver ble overlatt til seg selv på et annet hotell enn bestilt og på et helt annet sted.

Klagers krav: Full refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt en pakkereise for en voksen, en ungdom og et barn i 7 dager, med avreise fra Oslo Gardermoen til Preveza/Hellas den 19. juni 2023 med innkvartering på hotell Ninos Grand Beach Hotel & Resort. Reisens totalpris er 33 805 kroner.

Ninos Grand Beach Hotel & Resort gjennomgikk en helrenovering før sommeren 2023. Dessverre ble omfanget av arbeidene som gjenstod på hotellet før sesongstarten undervurdert. Frister for ferdigstilling ble hele tiden forskjøvet, og det ble ikke gitt tilstrekkelig informasjon rundt dette og arbeidene som gjenstod til Apollos hovedkontor, noe som gjorde det vanskelig for Apollo å informere ankomne gjester korrekt.

Klager ble flyttet til hotell Paleros Beach Resort. Hotell Paleros Beach Resort er ikke i Apollos faste hotellprogram. For nærmere informasjon om hotellet klager ble flyttet til, se <https://palerosbeachresort.gr/> som Apollo viser til sin dialog med klager etter hjemkomst.

Apollo har kompensert klager med totalt 12 615 kroner for manglene, som tilsvarer 40 % av reisens grunnpris, og videre dekket kostnaden for det nye hotellet på reisemålet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for en voksen, en ungdom og et barn med innkvartering i et familierom med to soverom, balkong, havutsikt og All Inclusive på hotell Ninos Grand Beach Hotel & Resort, Kanali, Preveza, Hellas i perioden 19.06.2023 - 26.06.2023. Totalpris 33 805 kroner.

Ninos Grand Beach Hotel & Resort gjennomgikk en helrenovering før sommeren 2023 som ikke ble ferdigstilt til klagers reise. Klager ble flyttet til hotell Paleros Beach Resort. Dette hotellet hadde ikke de fasilitetene de ble lovet.

Klagers krav: Full refusjon av reisens pris.

Apollo har kompensert klager med totalt 12 615 kroner for manglene, som tilsvarer 40 % av reisens grunnpris, og videre dekket kostnaden for det nye hotellet på reisemålet. Etter nemdas vurdering utgjør forholdet en mangel og nemnda anbefaler at klager får 50 % av reisens grunnpris i prisavslag. Dette hensyntar også at Apollo i dette tilfellet har håndtert situasjonen med det uferdige hotellet på en lite hensiktsmessig måte. Klager skulle blitt orientert om dette før avreise og i alle fall ved ankomst til reisemålet. Dersom kompensasjon allerede er utbetalt, anbefales det å utbetale mellomlegget. 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)

Ellen Pytte (Ving Norge AS)