

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris eller en ny reise grunnet harde senger, manglende aircondition og veps. Klager har først reklamert etter hjemkomst.

### Dato

15.02.2023

### Saksnummer

2022-03450

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med terrasse eller balkong og havutsikt inkludert frokost på Hotel Mykali, Pythagorion, Samos, Hellas i perioden 06.08.2022 - 13.08.2022. Totalpris: 11 928 kroner.

Klager har anført at sengene var harde og at aircondition ikke virket, så det var nesten umulig å sove. Klager skriver at det sikkert var 34 grader på soverommet.

Klager kunne ikke benytte frokostplassen da det var fullt av veps. Hun tok kontakt med de som jobbet på hotellet og fortalte at hennes mann er veldig allergisk mot veps. Det ble benyttet røkelse uten at det hjalp.

Klagers krav: Refusjon av reisens pris eller en ny tur uten veps.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager tok kontakt med Apollo Reiser etter hjemkomst og oppga i sin reklamasjon at de syntes at sengene på hotellet var harde og at de skal ha opplevd problemer med airconditionen i rommet. Videre fremgår det i reklamasjonen at klagers medreisende er svært allergisk mot veps og at de opplevde veps på hotellets ute/ frokostområde som et problem under oppholdet. Klager oppgir at de tok kontakt med hotellet om vepsen på uteplassen og at hotellet skal ha forsøkt å løse problemet med røyk mot insekter. Ifølge klager skal dette ikke ha medført noen bedring.

Dersom Apollo personale på reisemålet hadde blitt kontaktet under oppholdet, kunne de forsøkt å bistå gjestene, for eksempel ved å undersøke ledig kapasitet på andre hotell

dersom dette kunne være en alternativ løsning får klager. De kunne også bistått med informasjon om apotek og lege på reisemålet dersom det var behov for dette.

Apollo har anført at de ut ifra sine systemer ikke kan se at klager skal ha tatt kontakt med Apollos personale på plass i forbindelse med at de skal ha hatt problemer med aircondition eller madrassene i rommet.

Dyr og insekter kan forekomme uavhengig av hotellstandard og rengjøring. Er det slik at noe ikke fungerer som det skal i løpet av ferien kan man forsøke å finne en løsning direkte med hotellet i første omgang. Skulle dette mot formodning ikke medføre bedring eller en løsning man ikke er fornøyd med, er det viktig at man tar kontakt med Apollos personale på plass snarest mulig, da de er til stede på reisemålene nettopp for å kunne hjelpe Apollos gjester.

Apollo har ikke ytterligere kommentarer i saken.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

### **Nemnda bemerkter**

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med terrasse eller balkong og havutsikt inkludert frokost på Hotel Mykali, Pythagorion, Samos, Hellas i perioden 06.08.2022 - 13.08.2022. Totalpris:11 928 kroner.

Klager har klaget på harde senger og mangelfull aircondition. Dette er forhold som ikke ble tatt opp med Apollo på reisemålet. Videre har klager reklamert på veps på restauranten som ble tatt opp med hotellet og forsøkt løst med røkelse uten at klager opplevde bedring. Klagers krav er ny reise.

Den reisende skal uten ugrunnet opphold underrette arrangøren om mangler ved reisetjenester som inngår i pakkereiseavtalen jfr. § 26. Det følger av Prop.54 L (2017-2018) s. 119 at retten til å reklamere ikke faller bort selv om man reklamerer senere. Sen reklamasjon kan likevel få betydning for beregning av prisavslag eller kompensasjon dersom en tidlig reklamasjon ville ha ført til at tapet kunne vært unngått eller ville ha blitt mindre. Slik nemnda vurderer det er både harde senger og mangler ved aircondition forhold som ville kunne vært utbedret på stedet ved f.eks. rombytte, hotellbytte eller reparasjon og sengebytte. Når det gjelder veps i spiseområdet, ble dette påberopt og forsøkt utbedret av hotellet. Nemnda mener samlet at forholdene ikke tilsier grunnlag for prisavslag. 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)  
Ellen Pytte (Ving Norge AS)