

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag og innkvartering på annet hotell grunnet skjeggkre.

Dato

13.03.2024

Saksnummer

2023-03515

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer med innkvartering i to stk. toromsleiligheter med balkong og ikke spesifisert utsikt, ingen måltider på hotell Annapolis, Rhodos by, i perioden 09.08.2023 - 16.08.2023. Totalpris 19 024 kroner.

Ved ankomst hotellet kl. 00:30 den 10. august oppdaget klager skjeggkre både på rom 203 og 210. Klager har anført at de forventet at dette forholdet gjaldt flere rom siden de to rommene lå langt fra hverandre. Klager kontaktet Apollo per SMS, uten å få svar. I resepsjonen fikk klager vite at hotellet ikke hadde noen andre ledige rom. Klager ringte Apollo callcenter som satte klager i kontakt med en lokal agent. Klager ble lovet rom på et annet hotell neste dag. Klager forlot hotel Anapolis samme natt og tok inn på Oktober Downtown ca. 02:00 den 10. august og betalte 2 030 kroner for den første natten på Rhodos.

Neste dag fikk klager beskjed om at insekter er noe en må regne med, og at rommene de hadde på Annapolis Hotel var sprayet og vasket, og at alt var ok, samt at saken var avsluttet. Klager aksepterte ikke dette, og brukte hele dagen på å kommunisere med Apollo før han til slutt oppsøkte Apollos kontor ca. kl. 16:30. Først kl. 18:00 fikk klager aksept for en natt på Oktober Downtown Hotel for 930 kroner. Klager fikk beskjed om at de selv måtte betale for hotelloppholdet fordi hotellet hadde en høyere klassifisering enn det hotellet han opprinnelig hadde bestilt.

Den 11. august, etter 2 netter på Rhodos, fikk klager beskjed om at de kunne få rom på Angela Downtown Hotel resten av ferien uten tillegg i prisen. Bagasjen fikk de først sjekket inn kl. 15:00.

Klagers krav: En tapt feriedag tilsvarende 1/7 av prisen; 2 700 kroner, samt utlegg i forbindelse med overnatting de to første nettene på 2 030 kroner + 930 kroner = 2 960 kroner, totalt 5 660 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt en pakkereise for fire personer fra Ålesund til Rhodos-Hellas 7 dager fra den 9. august 2023 med innkvartering i to stk. toromsleiligheter, balkong og ikke spesifisert utsikt, ingen måltider på hotell Annapolis. Totalpris for klagers reise er 19 024 kroner.

Klager tok kontakt med Apollo Service Line rett etter innsjekk på hotellet natt til den 10. august og informerte om at de hadde oppdaget to stk. skjeggkre i leilighetene. Apollos callcenter kontaktet hotellets resepsjon angående dette med en gang, og resepsjonisten gikk deretter opp i leilighetene og fjernet skjeggkreene. Videre undersøkte resepsjonisten om det var mulig for gjestene å få bytte til andre leiligheter på hotellet, men dette var ikke mulig da hotellet var fullt.

Klager oppga at de ikke ønsket å bli på hotellet og sjekket inn på et annet hotell på egen hånd for natten. Apollos personale informerte da om at kostnaden for overnattingen ikke ville bli dekket av Apollo, og informerte om at de ville undersøke neste dag om det var mulig for reisefølget å bytte hotell da de ikke ønsket å bo på Annapolis.

Apollos personale på reisemålet fulgte opp saken med hotellet og begge leilighetene ble sprayet med insektspray. Klager sjekket ut av hotellet før det var mulig å se effekten av dette. Videre fikk klager tilbud om å flytte til andre leiligheter på hotellet fra den 12. august, men takket nei til dette. Apollo avslo derfor i utgangspunktet klagers krav om gratis bytte av hotell. Imidlertid besluttet Apollos destinasjonspersonale likevel å dekke kostnaden på 500 euro for oppholdet på Angela Downtown Hotel fra den 11. august 2023 og resten av ferien da klager ikke ønsket å bo på Annapolis Hotel.

Dyr og insekter kan forekomme uavhengig av hotellstandard og renhold. Skjeggkre kan forekomme over hele verden og er et økende problem både på hoteller og i private hjem.

Apollo har ikke fått andre tilbakemeldinger om funn av skjeggkre på hotellet verken før eller etter klagers opphold.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer med innkvartering i to stk. toromsleiligheter med balkong og ikke spesifisert utsikt, ingen måltider på hotell Annapolis, Rhodos by, i perioden 09.08.2023 - 16.08.2023. Totalpris 19 024 kroner.

Klager oppdaget to stk. skjeggkre i leilighetene rett etter innsjekk på hotellet natt til den 10. august. Resepsjonisten gikk opp i leilighetene og fjernet skjeggkreene. Videre undersøkte resepsjonisten om det var mulig for gjestene å få bytte til andre leiligheter på hotellet, men dette var ikke mulig da hotellet var fullt. Klager oppga at de ikke ønsket å bli på hotellet og sjekket inn på et annet hotell på egen hånd for natten. Apollos personale informerte da om at kostnaden for overnattingen ikke ville bli dekket av Apollo. Apollos personale på reisemålet fulgte opp saken med hotellet og begge leilighetene ble sprayet med insektsspray. Klager hadde på dette tidspunktet flyttet fra hotellet. Apollo har likevel dekket kostnaden på 500 euro for oppholdet på Angela Downtown Hotel fra den 11. august 2023 og resten av ferien da klager ikke ønsket å bo på Annapolis Hotel.

Klagers krav: En tapt feriedag tilsvarende 1/7 av prisen; 2 700 kroner, samt utlegg i forbindelse med overnatting de to første nettene på 2 030 kroner + 930 kroner = 2 960 kroner, totalt 5 660 kroner.

Etter nemndas syn har Apollo rett og plikt til å avhjelpe forholdet etter pakkereiseloven § 27. Dette ble gjort omgående samme kveld insektene ble oppdaget ved å fjerne dem, samt at rommene ble sprayet med insektsspray dagen etter. Etter nemndas syn skjer avhjelpen relativt omgående etter at klager tok kontakt og i tråd med pakkereiseloven § 27. Klager valgte likevel selv å flytte ut av hotellet. Dette ble da gjort med risiko for at han selv må dekke utgiftene. I dette tilfellet har Apollo dekket utgifter til klagers hotellbytte. Nemnda kan ikke se at klager har rett på ytterligere godtgjørelse. 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)