

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon grunnet manglende aircondition.

### Dato

12.04.2024

### Saksnummer

2023-04001

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for fire voksne og et spedbarn med innkvartering i to dobbeltrom med balkong uten spesifisert utsikt inkludert All Inclusive på hotell Be live Experience Orotava i perioden 08.10.2023 - 15.10.2023. Totalpris 35 880 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Manglende aircondition

Klager har anført at hotellet ikke hadde aircondition som fungerte, noe som medførte at rommene hadde en temperatur på 29 grader på kvelden og opp mot 40 grader på dagen. Klager skriver at de ansatte i resepsjonen bekreftet at systemet ikke hadde kapasitet til å kjøle ned rommene. Dette medførte veldig dårlig søvn og ødelagte dager da klager hadde med seg et barn på ett år. Det var også kakerlakker på rommet.

Klager var i kontakt med Apollo fra første morgen etter ankomst, og det tok 1,5 døgn før klager fikk tilbud om å bytte til et hotell uten All Inklusive mot et tillegg på 455 euro. Hotellet hadde kun frokost og middag inkludert. Klager mener de ikke skulle måtte betale ekstra for å flytte til et hotell med et dårligere tilbud enn det de hadde bestilt.

Klagers krav: 29 528 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt en pakkereise for fire voksne og ett spedbarn 7 dager fra Oslo Gardermoen til Tenerife, Spania fra den 8. oktober 2023 med innkvartering i to stk. dobbeltrom m/balkong uten spesifisert utsikt inkl. All Inclusive på hotell Be live

Experience Orotava. Reisens totalpris er 35 880 kroner. Apollo gjør oppmerksom på at reisens grunnpris, uten pristillegg for All Inclusive og innsjekket bagasje tur/retur som er valgfrie tillegg, er 24 479 kroner og består av fly og hotell.

På sine nettsider under informasjonen Alt om charterreisen, på reisemålet, informerer Apollo om at mange hotell har sentralstyrt luftkondisjonering som grunnet miljøhensyn kun benyttes ved behov, som vanligvis vil si i høysesong eller eventuelt kun visse tider i døgnet. Videre opplyser Apollo om at dersom man ønsker å bytte til et annet hotell i løpet av ferien, må man normalt betale et avbestillingsgebyr for hotellet man flytter fra, samt prisdifferansen mellom bestilt hotell og det nye hotellet.

Etter klagers ønske undersøkte Apollos personale på reisemålet muligheten for å bytte til et annet hotell. Klager og hennes reisefølge fikk tilbud om å bytte til hotell Valle Mar mot en ekstra kostnad 455 euro, noe klager og reisefølget takket nei til. Apollo gjør for ordnes skyld oppmerksom på at hotell Valle Mar har klassifisering 4 Apollo soler, som vil si en høyere klassifisering enn Be live Experience Orotava som har 3+.

Apollo sier seg enig i at deres informasjon om luftkondisjonering i rommene kunne vært tydeligere, og beklager at det tok noe tid før deres destinasjonspersonale kunne gi klager og reisefølget et konkret tilbud om bytte av hotell mot pristillegg.

Apollo har gitt et prisavslag på 2 803 kroner som tilsvarer mer enn 10 % av reisens grunnpris. Beløpet ble refundert den 27. november 2023 til kortet som ble benyttet ved betaling av reisen.

Apollo er enige i at reisefølget har opplevd en mangel som etter pakkereiseloven berettiger til kompensasjon, men de er ikke enige i at mangelen berettiger et kostnadsfritt hotellbytte. Videre anser de at mangelen ikke gir rett til et prisavslag på 29 528 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for fire voksne og et spedbarn med innkvartering i to dobbeltrom med balkong uten spesifisert utsikt, inkludert All Inclusive på hotell Be live Experience Orotava i perioden 08.10.2023 - 15.10.2023. Totalpris 35 880 kroner.

Klagen gjelder manglende aircondition. Klagers krav er på 29 528 kroner som tilsvarer klagers utgifter til hotellbytte.

Det foreligger en mangel etter pakkereiseloven § 25 da aircondition anlegget ikke fungerte. I dette tilfellet fikk klager tilbud om hotellbytte mot ekstra kostand. Apollo har allerede utbetalt 2 803 kroner. Nemnda anbefaler at Apollo utbetaler et

prisavslag på ytterligere 3 000 kroner. Totalt sett blir prisavslaget da på 5 803 kroner. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

**Vedtak**

Klager gis delvis medhold.

**Nemndas representanter**

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