

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandard, service og støy, ikke klaget på reisemålet.

Dato

12.01.2023

Saksnummer

2022-03090

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne med innkvartering i et dobbeltrom med balkong og ikke spesifisert utsikt og frokostbuffé på Hotel Alimounda Mare i Karpathos by, Hellas i perioden 21.07.2022 - 28.07.2022. Totalpris 25 788 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Støy
- Hotell

Klager har informert følgende:

Tilfeldige åpningstider i minimarkedet, dårlige tennisballer og utstyr, kun ledige solsenger ved bassenget 2 av 7 dager da hotellpersonalet ikke fjernet håndklærne som ble lagt ut på solsengene tidlig på morgenen, dårlig treningsrom, to av fire maskiner var defekte og 50 % av løpebanen var ute av drift, problemer med å spyle ned i toalettet, hotellpersonalet reagerte ikke når de sa ifra at det var barn under 16 år i treningsrommet selv om aldersgrensen var 16 år, ikke "roomservice" verken til frokost eller lunsj, manikyren var under all kritikk, hotellpersonalet var uinteresserte og arrogante dersom klager spurte om noe eller ville ha hjelp.

Klager orket ikke å bruke masse tid og styr i løpet av ferien, og klaget derfor først til Apollo etter hjemkomst.

Klager synes det er hårreisende at Apollo mener de ikke har ansvar for produktet de har solgt etter at ferien er avsluttet. Klager tror ikke Apollo hadde klart å ordne opp i følgende i løpet av en uke selv om de hadde klaget i løpet av ferien: "Bristfeldig tennisutstyr, dårlige rutiner i bassengområdet, arrogant og uinteressert personal, dårlige rutiner i treningsstudio + maskiner som ikke fungerer, ikke noen "roomservice", dårlig

kvalitet på manikyr, og et minimarket som ikke har åpent når det står at det skal ha det."

Klagers krav: 20 % av reisens pris på 26 007 kroner, inkludert kredittkortavgiften, totalt 5 200 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Apollo Reiser har anført at klager først etter hjemkomst sendte inn reklamasjon og oppga at det var forhold på hotellet de ikke var fornøyde med under oppholdet. Videre opplevde de at hotellet generelt ikke imøtekom deres forventninger. Klager oppgav at minimarkedets åpningstider, samt hotellets tennis- og treningstilbud ikke skal ha vært i henhold til hotellbeskrivelsen. Videre oppgir klager at de tidvis skal ha hatt problemer med toalettet på rommet, og at de generelt ikke var fornøyd med hotellpersonalets service.

Klager var ikke i kontakt med Apollos reiseledere om forholdene de ikke var fornøyde med under oppholdet. Hvis det er 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 er fornøyd, med er det viktig at man tar kontakt med reisearrangørens personale på plass snarest mulig, da de er til stede på reisemålene nettopp for å kunne hjelpe sine gjester. Mangler eller feil kan gi rett til prisavslag, men turoperatøren må da ha fått beskjed om forholdet på plass og fått muligheten til å avhjelpe mangelen.

Apollo skriver at det er en forutsetning for at man skal få sin reklamasjon behandlet etter hjemkomst at man har vært i kontakt med Apollos personale på reisemålet. Se mer informasjon <https://www.apollo.no/min-reise/alt-om-charterreisen/etter-reisen>.

Når det gjelder at det skal ha vært feil og mangler ved hotellets trenings- og servicetilbud, er dette noe Apollos personale erfaringsmessig kan påse at hotellene tar tak i. Det samme gjelder problemer med rengjøring, eventuelle problemer med toalettet og at det ikke var oppgitt åpningstider for hotellets minimarked.

Apollo har anført at deres personale på reisemålet kunne ha vært til hjelp for klager og påsett at hotellet tok tak i flere av forholdene, dersom de hadde blitt informert om at klager ikke var fornøyd mens de ferierte på reisemålet.

Apollo kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne med innkvartering i et dobbeltrom med balkong og ikke spesifisert utsikt og frokostbuffé på Hotel Alimounda Mare i Karpathos by, Hellas i perioden 21.07.2022 - 28.07.2022. Totalpris 25 788 kroner.

Klager har reklamert på en rekke forhold som dårlig tennisutstyr, dårlige rutiner i bassengområdet, arrogant og uinteressert personalet, dårlige rutiner i treningsstudio og treningsmaskiner som ikke fungerte, ingen "roomservice", dårlig kvalitet på manikyr, og et minimarket som ikke hadde åpent når det stod at det skulle ha det.

Klagers krav: 20 % av reisens pris på 26 007 kroner, inkludert kredittkortavgiften, totalt 5 200 kroner.

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. Det er på det rene at klager ikke fremmet en skriftlig reklamasjon mot tjenesteyter før etter hjemkomst.

Slik de påberopte forhold er beskrevet som i særlig grad knytter seg til mindre forhold ved hotellets fasiliteter, mener nemnda at forholdets art tilsier at dette ville vært relativt enkelt for Apollo Reiser å gjøre noe med på selve reisestedet enten ved rombytte, hotellbytte eller direkte dialog med hotellet. De påberopte forhold er verken isolert sett eller samlet av en slik grad at de utgjør en mangel etter avtalen mellom partene. Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)