

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag.

### Dato

19.01.2024

### Saksnummer

2023-03506

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for 4 personer med innkvartering i en toromsleilighet med balkong og havutsikt på hotell Karpathos Village, Karpathos, Hellas i perioden 13.08.2023 - 20.08.2023. Totalpris 26 050 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Manglende aircondition
- Manglende rengjøring
- Hotell

Det var maur både på sengen og spredt rundt på kjøkkenet. Maur kravlet over reisefølget mens de sov. Opplevelsen var ubehagelig. Sengene i barnas soverom var harde. Badet hadde en tydelig 80-tallsstil, og gulvet var konstant fuktig og glatt. Ingen av dørene inne i leiligheten fungerte som de skulle. På toalettet var det var umulig å låse døren. Vedkommende som stod i resepsjonen, var uhøflig da klager reklamerte på dette.

Klager måtte betale 15 euro per dag for å bruke klimaanlegget på hotellrommet. Klager skriver at det ikke stod noe om dette under hotellbeskrivelsen på Apollos nettsider. Fasiliteter inkluderer resepsjon, safe på rommet, WiFi i fellesområder, WiFi på rommet, luftkondisjonering og utendørsparkering.

Klagers krav: 20 000 kroner, gavekort fra Apollo eller pengene tilbake.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt en pakkereise for 4 personer 7 dager fra Oslo Gardermoen til Karpathos, Hellas med avreise den 13. august 2023. Med innkvartering på hotell Karpathos Village i en Toromsleilighet med balkong og havutsikt. Totalpris for klagers reise inkludert valgfrie tillegg er 26 050 kroner.

Dyr og insekter kan forekomme uavhengig av hotellstandard og rengjøring. Insekter er noe man til en viss grad må være forberedt på å bli berørt av når man er på reise.

Apollos personale på reisemålet ble kontaktet av klager på ettermiddagen den 18. august. Apollo kan ikke se av mottatt rapport fra sitt personale at det skal ha vært en stor mengde insekter i rommet. Videre fremgår det at klager ikke ønsket at Apollos destinasjonspersonale skulle følge opp saken videre med hotellet eller at de skulle undersøke muligheten for å bytte til et annet rom for klager, da det var to dager igjen til klager skulle reise hjem.

Hotell Karpathos Village har klassifiseringen 3+ Apollo soler. I Apollos informasjon om hotellets leiligheter fremgår det at luftkondisjonering og safe kan leies mot avgift.

Apollo anser at de ikke fikk mulighet til å avhjelpe forholdene klager ikke var fornøyd med innen rimelig tid. Dersom klager hadde tatt kontakt Apollo tidligere i oppholdet angående døren på badet og insekter i rommet, er dette er noe de kunne fulgt opp videre med hotellet med en gang og påsett at hotellet løste.

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 4 personer med innkvartering i en toromsleilighet med balkong og havutsikt på hotell Karpathos Village, Karpathos, Hellas i perioden 13.08.2023 - 20.08.2023. Totalpris 26 050 kroner.

Klager gjelder maur på rommet, slitasje og betaling av aircondition.

Klagers krav: 20 000 kroner, gavekort fra Apollo eller pengene tilbake.

Hotell Karpathos Village har klassifiseringen 3+ Apollo soler. I Apollos informasjon om hotellets leiligheter fremgår det at luftkondisjonering og safe kan leies mot avgift. Dette var således en del av avtalen og forholdene utgjør ingen mangel.

Når det gjelder maur, er dette ikke tilstrekkelig bevist. Med hensyn til slitasje på hotellrommet, vises det til at hotellet var klassifisert med 3 soler. Klager tok først forholdene opp med Apollo den 18. august. Det fremgår av tilsvaret at klager ikke ønsket at Apollos personale skulle følge opp saken videre med hotellet eller at de skulle undersøke

muligheten for å bytte til et annet rom for klager, da det kun var to dager igjen til klager skulle reise hjem. Slik nemnda vurderer det kunne forholdene vært enkelt avhjulpet dersom klager enten hadde sagt i fra tidligere eller akseptert avhjelp fra Apollo. Etter nemndas syn anbefales det 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)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)