

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet manglende rengjøring og service.

Dato

28.08.2020

Saksnummer

2020-01130

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med balkong og havutsikt på Gloria Palace Amadores Thalasso & Hotel, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 04.01.2020 - 11.01.2020. Totalpris 18 106 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Manglende rengjøring
- Reiselederservice
- Hotell

Klagen gjelder rommet som ble tildelt på hotellet, service fra hotellet sin side og service/oppfølging av Apollo sine representanter.

Ved ankomst fikk klager tildelt et rom som ikke var rengjort med kakerlakker. Dette ble heller ikke noe bedre mens de ferierte på Gran Canaria. Klager anfører at bilder med hår, flekker og bilde av sengen illustrerer dette. Gulvet i leiligheten ble vasket maksimalt 2 av 7 dager.

Apollo sine representanter kunne ikke tilby et annet rom eller sted uten at klager måtte betale ekstra for dette, noe klager finner urimelig.

Klagers krav: 8 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager var ikke fornøyd med rengjøringen av rommet ved ankomst, videre var det kakerlakker i rommet de fikk tildelt.

Klager tok først opp forholdene med hotellet og deretter med Apollos reiseledere på ankomstdagen. Reiselederne fulgte opp saken med hotellet og holdt kontakt med klager underveis med oppdateringer.

Hotellet oppga at de ville gjennomføre ekstra rengjøring, og spraye rommet med insektspray. Klager ønsket å bytte hotell hvis mulig, da de fortsatt ikke var tilfreds med hotellets ekstra rengjøring eller servicen på hotellet. Både mulighet for rombytte og bytte av hotell ble undersøkt for klager. Klager ble videre informert om at et eventuelt hotellbytte ville medføre en ekstra kostnad.

Klager takket nei til tilbud om rombytte og bytte av hotell mot ekstra kostnad.

Apollo viser i den forbindelse om følgende:

"Endring av hotell/oppkjøp

Velger man å bytte hotell eller rom/leilighet til et annet hotell/rom/leilighet under oppholdet, må man vanligvis betale et avbestillingsgebyr for hotellet/ rommet/ leiligheten man flytter fra, og prisdifferansen på det nye hotellet/rommet/leiligheten. Dette betales direkte på reisemålet. Det er ikke alltid mulig å bytte hotell/rom/ leilighet under oppholdet, da dette er avhengig av ledig kapasitet."

"Renholdet på hotellene er ofte vesentlig enklere enn vi kan være vant til hjemmefra. Med rengjøring menes normalt at gulvet blir feiet eller tørket, avfall tømt, hel eller delvis rengjøring av badet samt oppredning av ordinære senger. Oppvask inngår ikke i renholdet av leilighet/rom. Noen steder må man selv tømme kjøkkensøppel. Oppvaskmiddel, børste, klut o.l. må man kjøpe selv. Dyr og insekter kan forekomme uavhengig av hotellstandard."

Se <https://www.apollo.no/min-reise/alt-om-charterreisen/pa-reisemalet/hotellinformasjon>

Puerto Rico er et svært populært område med stor pågang på vinteren og et rom eller hotellbytte i samme område er derfor ikke alltid mulig. Dersom det oppstod en misforståelse av Apollos personale om at klager kun ønsket å flytte til Puerto de Mogan, er dette naturligvis beklagelig. Apollo ser imidlertid at det var dette området klager oppga som et alternativ i SMS kontakt med våre reiseledere.

Etter vurderinger fra Apollos gjester scorer hotellet 8,5 av 10 mulige når det gjelder renhold. Det er dog beklagelig at renholdet i dette tilfellet var mangelfullt og at klager opplevde service på hotellet som lite imøtekommende. Klagers tilbakemeldinger har blitt fulgt opp videre med hotellet.

Apollo har lagt ved hotellbeskrivelse og rapport fra deres personale på reisemålet.

Apollo anser at kompensasjonen på 2 500 kroner som tilsvarer ca. 15 % av reisens pris er tilstrekkelig for forholdene som ble påklaget. Kompensasjonen ble utbetalt den 07.02.2020.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med balkong og havutsikt på Gloria Palace Amadores Thalasso & Hotel, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 04.01.2020 - 11.01.2020. Totalpris 18 106 kroner.

Klager var ikke fornøyd med renhold på rommet ved ankomst og servicenivået fra både hotellet og Apollo. Klagers krav er 8 000 kroner.

Det synes som uomtvistet at hotellrommet til klager ikke var tilstrekkelig rengjort ved ankomst og at hotellet heller ikke i tilstrekkelig grad klarte å utbedre forholdet mens klager var på reise. Forholdet utgjør således et avvik fra avtalen mellom partene og klager skal tilkjennes et prisavslag. Basert på at reisen kostet 18 106 kroner synes det etter nemndas vurdering at et prisavslag på rundt 15 % av reisens totale pris i tilstrekkelig grad kompenserer for manglende renhold på rommet. Apollo har allerede utbetalt kompensasjonen på 2 500 kroner til klager. Fremlagt dokumentasjon gir ikke grunnlag for å anbefale større utbetaling. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold i krav utover dette beløpet.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
Anne Edvardsen (Ving Norge AS)