

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av 50 % av reisens pris grunnet hotellstandard og seteplassering på Turkish Airlines.

Dato

11.05.2023

Saksnummer

2023-00593

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og ett barn med rutefly fra Oslo Gardermoen til Phuket/Thailand via Istanbul i perioden 03.12.2022 - 17.12.2022. Innkvartering i en ettroms villa inkludert halvpensjon på hotell Khao Lak Emerald Beach Resort Khao Lak. Totalpris 73 283 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Manglende rengjøring
- Hotell
- Internett

Klager har anført at Emerald Beach resort er et nedslitt hotell som bærer tydelig preg av manglende vedlikehold. Barnebassenget var et separat anlegg, adskilt fra andre bassenger, vannet var skittent, «tårnet» med sklier og fasiliteter midt i anlegget var rustent og bevegelig. Maling og plast skallet av, og utgjorde en trussel for skade. Klager skriver videre at benker og annet rundt anlegget hadde store råteskader, hvor minst en benk var rett og slett knekt av råde. Klager mener hele dette området burde vært stengt på dagen i fare for liv og helse.

Klager mener fellesbassenget også burde vært stengt da flisene både i og rundt bassenget enten var løse, borte eller knekt/sprukket. Bassenget var svært dårlig rengjort, og det fløt til enhver tid blader, kvister og annet i bassenget. Rester av fliser som hadde falt av, lå på bunnen og rekkverket ned i bassenget var løst.

Frokostbuffeen ble servert utendørs og det var fluer og maur i maten, vannet fra vanddispenseren luktet kloakk og det så ikke ut som om juicebeholderne hadde blitt

rengjort på lang tid. Frokosten for familien bestod i ristet brød med smør, og vann tok de med selv. Middagsbuffeen bestod av 4-5 forskjellige retter med lokal mat, samt pizza og pasta bolognese. Klager skriver at ingenting av dette hadde kvalitet som overgikk en hvilken som helst jobbkantine, og mye av det var rett og slett ikke spiselig.

Villaen hadde utedusj som bestod i en liten bakgård uten tak. Her var det så skittent og lite innbydende at den aldri ble brukt av familien. Vanntrykket var dårlig, og det var ikke mulig å fylle det store badekaret med varmt vann. Klimaanlegget på rommet bråkte så mye at klager måtte bruke ørepropper for å sove. Bortsett fra en enkelt stang i et skap, var det ikke noe sted å oppbevare klær. Ellers bar villaen preg av manglende vedlikehold.

Wifi fungerte bare tilfredsstillende i og rundt resepsjonsområdet. Det var ikke mulig å bruke WIFI i villaen.

Klager ankom hotellet søndag 4. desember. Torsdag den 8. desember fikk de flytte til Hotel X10.

Klager skriver at reisefølget på 3 personer ikke fikk seter ved siden av hverandre og at deres 4 år gamle datter ble plassert alene på en 11 timers flytur. Apollo kunne ikke hjelpe klager med setereservasjonen. Turkish Airlines var heller ikke villige til å hjelpe reisefølget, så klager måtte selv ta kontakt med andre passasjerer for å få byttet seter slik at 4-åringen og en av foreldrene fikk sitte ved siden av hverandre på strekningen Istanbul - Phuket. Klager brukte mye tid med å kontakte Turkish Airlines mens de var på reisemålet for å få seter ved siden av hverandre på hjemreisen, uten at de lyktes med å få dette garantert. Det løste seg da flyet ikke var fullt, og familien fikk sitte sammen på hjemreisen.

Klagers krav: 50 % refusjon, 35 500 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt en pakkereise for tre personer 15 dager, med avreise fra Oslo Gardermoen til Phuket/Thailand via Istanbul den 3. desember 2022. Innkvartering på hotell Khaolak Emerald Beach Resort Khao Lak, i en ettroms villa inkludert halvpensjon. Totalpris for reisen er 73 283 kroner.

Det er flyselskapet som fordeler seter om bord. Det er svært sjeldent at barn plasseres alene, eller at innsjekkingspersonale eller kabinpersonale ikke finner en løsning dersom man tar kontakt med de i forbindelse med fordelte seter til et reisefølge med barn. Apollo er enig i at det var uheldig at klager og reisefølget ikke fikk seter samlet om bord på flyet, men da Apollo som turoperatør ikke har tilgang til flyselskapets systemer, kan de ikke se at tildelte seter om bord eller ulemper i den forbindelse er noe Apollo er ansvarlig

for. Apollo skriver at klager eventuelt kan ta opp sine synspunkter vedrørende flyreisen direkte med flyselskapet, så vil de kunne undersøke saken.

Klager kontaktet Apollos servicetelefon den 5. desember og opplyste om at reisefølget ikke var fornøyd med hotellet generelt. Deriblant dets standard, fasiliteter og maten som inngikk i hotellets halvpensjon. Apollos personale gjorde sitt beste for å finne en løsning for klager og reisefølget så fort som mulig, og fikk sammen med Apollos lokale samarbeidspartner organisert at reisefølget fikk bytte til et annet hotell den 8. desember. Klager fikk bytte til et annet hotell på reisemålet uten ekstra kostnad. Apollos samarbeidspartner sørget for at reisefølget fikk transport fra det nye hotellet til flyplassen ved hjemreisen.

Klager har mottatt et prisavslag på 2 230 kroner som tilsvarer ca. 10 % av reisens kostnad for opplevde mangler de 4 dagene før de fikk byttet hotell. Den 13. februar 2023 ble kompensasjonen overført til det kortet som ble benyttet ved betaling av reisen.

Apollo kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og ett barn med rutefly fra Oslo Gardermoen til Phuket/Thailand via Istanbul i perioden 03.12.2022 - 17.12.2022. Innkvartering i en ettroms villa inkludert halvpensjon på hotell Khao Lak Emerald Beach Resort Khao Lak. Totalpris 73 283 kroner.

Klager var ikke fornøyd med hotellstandarden generelt, manglende rengjøring på hotellrommet og hotellets fasiliteter, dårlig nettverk mm.

Klager krever refusjon av 50 % av reisens pris.

Klager kontaktet Apollo på reisemålet og ble flyttet til nytt hotell uten kostnad fra 8. desember 2022. Det er således snakk om utmåling av et prisavslag for klagers fire første netter. Apollo har også dekket transport for klager til flyplassen fra det nye hotellet.

Når det gjelder barnets seteplassering, så må setet reserveres på forhånd dersom dette er viktig.

Klager har mottatt et prisavslag på 2 230 kroner som tilsvarer ca. 10 % av reisens kostnad for opplevde mangler de 4 dagene før de fikk byttet hotell. Pengene ble utbetalt 13. februar 2023. Nemnda mener at dette er et passende prisavslag. Pakkereisenemnda anbefaler 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)