

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag.

Dato

16.06.2023

Saksnummer

2023-01137

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et familierom m/terrasse eller balkong inkludert frokost på hotell Smy Tahona Fuerteventura, Caleta de Fuste, Fuerteventura i perioden 17.02.2023 - 03.03.2023. Totalpris for reisen 25 001 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Annet
- Hotellstandarden generelt
- Manglende rengjøring
- Støy
- Reiselederservice
- Internett

Ved ankomst sprutet det vann inn gjennom taket i resepsjonen. Det regnet, men det var ikke satt ut noen bøtte eller kar fanget opp vannet. På vei til rommet passerte klager flassete lister, rekkverk og dører. Tildelt rom hadde en stor vanndam på gulvet, skittent sengegjerde, rufsete bad, ubekvemme sittemøbler, ingen wifi. Klager kontaktet Apollo etter 20 minutter og ba om å bli flyttet til et annet hotell. Apollos representanter hadde ikke tid eller anledning til å møte klager, og det var ikke mulig å få annen lokasjon. Klager fikk et nytt rom på det samme hotellet. Rommet de byttet til var mindre uggent, men kaldt og rått. Sengen var hard. Badedøren lot seg ikke lukke, servanten var en aluminiumsutslagsvask, ingen wifi, samme vonde sittemøbler, døren midt på veggen til naborommet var uten lydisolasjon, men heldigvis låst. Klager kontaktet Apollos representanter med jevne mellomrom. Klager hadde slitsomme dager og tilbudene de fikk var kostbare. Etter 5 dager orket de ikke mer og ba om å få flytte til et annet hotell den siste uken. Klager fikk flytte til et annet hotell mot en merutgift på 15 437 kroner.

Klagers krav: 15 437 kroner. En ukes opphold på hotell Melia, i tillegg til taxi.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt en pakkereise for to personer 14 dager fra Oslo Lufthavn til Caleta de Fuste, Fuerteventura, med innkvartering på hotell Smy Tahona Fuerteventura i et familierom m/ terrasse eller balkong inkludert frokost. Totalpris for reisen 25 001 kroner.

Hotell Smy Tahona Fuerteventura har klassifiseringen 3 Apollo soler. I Apollos fakta om hotellet fremgår det at hotellet sist ble renoveret i 2008 for 15 år siden. Apollo anser derfor at det kommer frem at det er en stund siden hotellet sist ble renoveret, og at man da må forvente bruksslitasje i rom/leiligheter og på fasiliteter.

Klager ønsket å bytte til et annet hotell neste umiddelbart etter innsjekk på Smy Thaona. Apollos personale undersøkte ledig kapasitet på øvrige hotell i Apollos hotellprogram i områdene klager oppga at kunne være et alternativ for dem. Grunnet at det var helg tok det noe tid å komme tilbake til klager.

Klager fikk 23. februar tilbud om å flytte til hotell Melia Fuerteventura fra neste dag, med innkvartering i et dobbeltrom med balkong og begrenset havutsikt inkl. frokostbuffe.

Klager ble informert om at det eventuelt ville tilkomme et pristillegg på 500 euro.

Klager takket ja til dette, og oppgraderte senere til All Inclusive via hotellet. Hotell Melia Fuerteventura har klassifiseringen 4 Apollo soler.

Da klager først tok kontakt med Apollos personale var det ankomst og avreisedag på reisemålet, de hadde derfor ikke kapasitet til å komme til klagers hotell på det tidspunktet. Det fremgår imidlertid av rapporten Apollo har mottatt at deres personale forsøkte sitt beste å finne en løsning for klager frem til bytte av hotell ble organisert. De tok videre kontakt med klager etter hotellbyttet for å undersøke om de trivdes på det nye hotellet.

Apollo kan imidlertid ikke se at klager har rett til et kostnadsfritt hotellbytte, da det ikke forelå mangler på Smy Tahona som medfører grunnlag for dette. Klager fikk navnet på hotellet Apollo kunne tilby de å flytte til, slik at de kunne se nærmere på det nye hotellet (beliggenhet, fasiliteter o.l.) før de eventuelt takket ja til tilbudet. Apollo kan derfor heller ikke se at det er grunnlag for refusjon av kostnaden for All Inclusive på det nye hotellet.

Apollo har vi ikke ytterligere kommentarer til saken.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et familierom m/ terrasse eller balkong inkludert frokost på hotell Smy Tahona Fuerteventura, Caleta de

Fuste, Fuerteventura i perioden 17.02.2023 - 03.03.2023. Totalpris for reisen 25 001 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Manglende rengjøring
- Støy
- Reiselederservice
- Internett

Klager hadde opprinnelig bestilt rom på Hotell Smy Tahona. Klager var misfornøyd med standarden på hotellet og fikk byttet hotell fra 23. februar og klager flyttet til hotell Melia Fuerteventura som har klassifiseringen 4 Apollo soler. I Apollos fakta om det opprinnelige hotellet fremgår det at hotellet sist ble renoveret i 2008 for 15 år siden. Nemnda mener at all den tid det er opplyst at et hotell sist ble renoveret i 2008 er det forventbart med noe bruksslitasje. Etter nemndas vurdering er verken det beskrevne eller fotografier tatt på det opprinnelige hotellet av en slik art at klager har fått noe annet enn det han har betalt for. Det foreligger derfor ikke grunnlag for 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)