

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om full refusjon da hotellet ikke var ferdigstilt ved ankomst.

### Dato

28.09.2023

### Saksnummer

2023-02573

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for en voksen, en ungdom og ett barn med innkvartering i et familierom, superior med balkong, ikke spesifisert utsikt og All Inclusive på hotell Ninos Grand Beach Hotel & Resort, Kanali, Preveza, Hellas i perioden 19.06.2023 - 26.06.2023. Totalpris 34 112 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- All inclusive
- Reiselederservice
- Hotell
- Beliggenhet
- Utflukter

Klager bestilte reisen den 12.02.2023. Ved ankomst var hotell Ninos Grand Beach Hotel & Resort ikke ferdig og klager ble flyttet til et hotell som de ikke hadde bestilt. Hotell Paleros Beach Resort hadde ikke de fasilitetene de ble lovet. Klager hadde bestilt All Inclusive, noe de ikke fikk. Valutakursen var en annen da klager bestilte enn den var da de reiste. Mat var derfor mye dyrere enn de hadde regnet med.

Klager har anført at de ankom hotellet ca. kl. 20:00, og ble henvist til å kunne spise mat i buffeen. Klager skriver at maten var dårlig og utvalget enda verre, men tenkte at de kom sent og det kom sikker til å bli bedre. Brusen de fikk smakte kjemisk og var ikke mulig å drikke.

Rommet var skittent og uferdig. Toalettet så forferdelig ut, gulvet var fullt av fugemasse, søppelbøtten var full av bygge støv, det samme var vask, speil og resten av inventaret. Det verste var ubeskyttede strømkabler i dusjen. Det var ikke merket med nødutganger

og trappen var blokkert med arbeidsutstyr som murebøtter, stiger osv. Klager så ingen rømningsvei, noe det vel også er krav om i Hellas.

Klager fikk en resepsjonsansatt med opp på rommet. Hun mente det var blitt vasket og kunne ikke gjøre noe med dette den kvelden klager ankom. Verandadøren og døren ut i gangen gikk heller ikke å lukke og låse. Døra gikk opp og var ikke mulig å lukke igjen. Etter dette bestemte klager seg for å gå en tur for å se på hotellet og hun oppdaget da at det kun var ett basseng i bruk og at dette ekstremt møkkete. De andre bassengene var stengt. Basketbanen og tennisbanen var kun et hull av gjørme. Videre så de rommene med basseng som klagers venninne skulle ha, ikke var klare. Videre så klager at restaurantene, kaffebaren, treningsrommet og barnerommet ikke var ferdig.

Etter mye klaging både til hotellet og til Apollo, fikk klager først beskjed om at de måtte overnatte på hotellet en natt og at de skulle få flytte tirsdag. Klager var ikke tilfreds med den løsningen, klaget igjen og ca. kl. 01.30 fikk de beskjed om at de kunne flytte til Paleros Hotell, et hotell ca. 45 minutter unna med taxi. Klager ankom Paleros ca. kl. 03:00.

På hotell Paleros Beach Resort følte klager seg strandet på et engelsk hotell. Klager har anført at de brukte 4 dager av ferien til å mase på Apollo. Det var ingen skandinaviske reiseledere, ingen barneklubb, ingen treningstimer eller underholdning på Paleros. Ingenting er tilrettelagt for de som kom fra Skandinavia. Det er ingen butikker i nærheten og 3 km til nærmeste butikk. Klager fikk ikke deltatt på planlagte utflukter. Klager måtte leie bil for å kunne komme seg til butikken og ta en tur for å se seg omkring.

Klager har anført at de ikke fikk den ferien de bestilte og at 40 % kompensasjon er ikke nok for å dekke klagers ødelagte ferie.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klager har bestilt en pakkereise for en voksen, en ungdom og ett barn i 7 dager, med avreise fra Oslo Gardermoen til Preveza/Hellas den 19. juni 2023 med innkvartering på hotell Ninos Grand Beach Hotel & Resort. Reisens totalpris er 34 112 kroner.

Ninos Grand Beach Hotel & Resort gjennomgikk en helrenovering før sommeren 2023. Dessverre ble omfanget av arbeidene som gjenstod på hotellet før sesongstarten undervurdert. Frister for ferdigstilling ble hele tiden forskjøvet, og det ble ikke gitt tilstrekkelig informasjon rundt dette og arbeidene som gjenstod til Apollos hovedkontor, noe som gjorde det vanskelig for Apollo å informere ankomne gjester korrekt.

Klager ble flyttet til hotell Paleros Beach Resort. Hotell Paleros Beach Resort er ikke i Apollos faste hotellprogram. For nærmere informasjon om hotellet klager ble flyttet

til, se <https://palerosbeachresort.gr/> som Apollo viser til sin dialog med klager etter hjemkomst.

Apollo har kompensert klager med totalt 12 220 kroner for manglene, som tilsvarer 40 % av reisens grunnpris, og videre dekket kostnaden for det nye hotellet på reisemålet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

### **Nemnda bemerkar**

Klagen gjelder en pakkereise for en voksen, en ungdom og ett barn med innkvartering i et familierom, superior med balkong, ikke spesifisert utsikt og All Inclusive på hotell Ninos Grand Beach Hotel & Resort, Kanali, Preveza, Hellas i perioden 19.06.2023 - 26.06.2023. Totalpris 34 112 kroner.

Ninos Grand Beach Hotel & Resort gjennomgikk en helrenovering før sommeren 2023 som ikke ble ferdigstilt til klagers reise. Klager ble flyttet til hotell Paleros Beach Resort. Dette hotellet hadde ikke de fasilitetene de ble lovet.

Apollo har kompensert klager med totalt 12 220 kroner for manglene, som tilsvarer 40 % av reisens grunnpris, og videre dekket kostnaden for det nye hotellet på reisemålet. Etter nemndas vurdering utgjør forholdet en mangel og nemnda anbefaler at klager får 50 % av reisens grunnpris i prisavslag. Dette hensyntar også at Apollo i dette tilfellet har håndtert situasjonen med det uferdige hotellet på en lite hensiktsmessig måte. Klager skulle blitt orientert om dette før avreise og i alle fall ved ankomst til reisemålet. Dersom kompensasjon allerede er utbetalt, anbefales det å utbetale mellomlegget. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Ellen Pytte (Ving Norge AS)