

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet manglende rengjøring og aircondition.

### Dato

19.06.2023

### Saksnummer

2023-01478

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en 2-romsleilighet med balkong, ikke spesifisert utsikt, ingen måltider på hotell Los Veleros, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 25.03.2023 - 01.04.2023. Totalpris 13 711 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Manglende rengjøring

Klager skriver at de informerte Apollos representanter om at hotellet var skittent og at leiligheten manglet aircondition.

Etter hjemkomst skriver klager at de sa ifra at rommet var skittent straks etter ankomst lørdag 25. mars, noe som var hovedårsaken til at de ikke kunne bo der. Fra Apollos representanter fikk de beskjed om at de ikke kunne ordne med hotellbytte før kontoret åpnet på mandag 27. mars. Klager flyttet på egen hånd til Gloria Palace Amadores Thalasso & Hotel som hadde rom med aircondition og betalte selv for de første to nettene før de fikk ordnet med hotellbytte gjennom Apollo.

Klager har anført at Apollos representanter ikke forstod ordet skittent på nynorsk og at de måtte forklare dette slik at de forstod hva klager mente. Klager har skrevet følgende per e-post til Apollo: "Det er påstand mot påstand med at dere seier at me ikkje har sagt at det var skittent på rommet. Så da vil det være opp til ein tredje part å finne ut kven som har rett på dette punktet, for det var hovedgrunnen til at me tok kontakt."

Klagers krav: 5 000 kroner per person, totalt 10 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Klager har bestilt en pakkereise fra Bergen til Gran Canaria 7 dager med innkvartering på hotell Los Velero, Puerto Rico, i en 2-romsleilighet med balkong uten spesifisert utsikt uten måltider. Totalpris 13 711 kroner.

I Apollos informasjon om hotellet, er det ikke oppgitt at hotellet har luftkondisjonering. Dersom et hotell har luftkondisjonering, fremgår dette av Apollos informasjon om hotellet.

Apollo kan ikke se av mottatt rapport fra sitt personale på reisemålet at klager skal ha informert de om at de ikke var fornøyd med renholdet på hotellet. Apollos personale oppfattet det slik at årsak til at de ønsket å bytte til et annet hotell, var at de ønsket et hotell med luftkondisjonering nærmere stranden. Eventuelle mangler ved rengjøring er for øvrig noe Apollos personale raskt kan påse at hotellene tar tak i, dersom de gjøres oppmerksom på dette. Apollo henviser i den forbindelse til Alminnelige vilkår for pakkereiser § 8.2: «Kunden plikter å reklamere på mangler han oppdager uten ugrunnet opphold.»

Etter hotellbyttet tok Apollos personale kontakt med klager for å sjekke om de trivdes på det nye hotellet, noe klager svarte at det gjorde. I samme SMS oppga klager at de ikke var fornøyd med Apollos service, noe Apollos personale syntes var beklagelig å høre og ba om at de gjerne kunne komme tilbake mer informasjon om hva de ikke var fornøyd med. Apollo kan ikke se at klager skal ha kontaktet deres personale etter dette eller at klager ga noen videre tilbakemelding.

Apollo kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag eller refusjon av klagers merkostnader til hotellbytte, da det ikke er oppgitt i Apollos informasjon at det finnes luftkondisjonering på Los Veleros.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

### **Nemnda bemerker**

Klager har bestilt en pakkereise fra Bergen til Gran Canaria 7 dager med innkvartering på hotell Los Velero, Puerto Rico, i en 2-romsleilighet med balkong uten spesifisert utsikt uten måltider. Totalpris 13 711 kroner.

Klagen gjelder manglende renhold og manglende luftkondisjonering.

I Apollos informasjon om hotellet er det ikke oppgitt at hotellet har luftkondisjonering. Dersom et hotell har luftkondisjonering, fremgår dette av Apollos informasjon om hotellet. Forholdet utgjør således ingen mangel. Når det gjelder renhold, er det bestridt at klager reklamerte på dette før hotellbyttet. For nemnda synes det å ha oppstått en kommunikasjonssvikt når det gjelder rengjøringen. Det vises til klagers anførsler og

forholdet skulle vært utbedret omgående. Mangelen tilsier et mindre prisavslag som settes til 500 kroner per person, totalt 1 000 kroner. 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)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)