

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag fordi badet var for lite og at det luktet mugg i klesskapet.

Dato

06.11.2024

Saksnummer

2024-02320

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med balkong, havutsikt og frokostbuffé på Santa Marina Beach Giannoulis Hotel, Agia Marina, Kreta i perioden 29.07.2023 - 05.08.2023. Totalpris 25 709 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt

Klager har anført at toalettet og badet på hotellrommet var altfor lite til å være rangert med 4 av 5 stjerner hos Apollo. Klager hadde ikke plass på toalettet til å tørke seg på normalt vis. Det var rett og slett ikke plass til armene ved siden av toalettet da dette var presset inn mellom to vegger på badet. Klager måtte reise seg for å få tørket seg, noe som rett ut medførte griseri etter toalettbesøk. Klager anså det som så uhygienisk at de benyttet seg av felles toalett i kjelleren på hotellet. Det var også kun plass til en person av gangen på badet.

Klager bodde en uke på dette hotellrommet uten å kunne benytte et velfungerende bad/toalett, selv om de tok kontakt med resepsjonen og kontaktet Apollo på oppgitt telefonnummer. Et telefonnummer som beviselig var i bruk da klager fikk SMS med informasjon fra dette nummeret, men klager fikk ingen respons fra Apollo da de skrev tilbake og ga beskjed om at de ikke var fornøyd med hotellrommet.

Klager har også anført at det luktet mugg fra et av klesskapene på rommet, noe som gjorde at klager fikk dårlig plass til oppbevaring av klær på et allerede lite hotellrom.

Klagers krav: 50 % av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt en reise til Kreta i perioden 29.07.2023 - 05.08.2023 på Santa Marina Beach Giannoulis Hotel.

Klager har sendt inn en reklamasjon på at badet var så trangt at de ikke kunne benytte toalettet, og at de derfor måtte benytte toalettet i hotellets underetasje. Dersom man har et problem med hotellet, kan man forsøke å finne en løsning direkte med hotellet i første omgang. Skulle dette mot formodning ikke medføre bedring eller en løsning man er fornøyd med, er det viktig at man tar kontakt med Apollos personale på plass snarest mulig. Apollos personale er til stede på reisemålene nettopp for å kunne hjelpe sine gjester.

Klager skriver at de forsøkte å kontakte Apollo om problemet, men at de ikke fikk noe svar. Apollo har gått igjennom loggen, men kan ikke se at det er mottatt noen SMS fra klager. Ut fra kopi som klager har sendt inn, ser imidlertid Apollo at det er sendt en MMS. Dette er det dessverre ikke mulig å motta, og det fremgår også i Apollos velkomstmelding til klager at de kan sende SMS:

"Hei XXXXX

Vi i Apollo gleder oss til å kunne ønske deg velkommen til Agia Marina!

På dette nummeret kan du kontakte oss på SMS. I linken under finner du informasjon om vår service på reisemålet, og vårt utfluktsprogram.

http://bit.ly/AgiaMarina_CHQ_NO

God tur!

Team Chania"

Dersom man ikke får svar på meldinger man sender, bør man følge opp saken med en telefon, noe det ikke kommer frem at klager har gjort. Apollos personale er også innom hotellet slike at deres kunder kan snakke med Apollos representanter på hotellet.

På Apollos nettsider apollo.no har det ligget informasjon om at rommene har små bad siden 31. mai 2021. Apollo har sendt nemnda en kopi av hotellbeskrivelsen hvor dette fremgår.

Apollo kan ikke se at det er grunnlag for kompensasjon.

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, havutsikt og frokostbuffé på Santa Marina Beach Giannoulis Hotel, Agia Marina, Kreta i perioden 29.07.2023 - 05.08.2023. Totalpris 25 709 kroner.

Klagen gjelder at hotellrommet hadde for lite bad og mugg i skapet. På Apollos nettsider fremgår det at rommene har små bad. Nemnda kan derfor ikke se at det foreligger en mangel etter pakkereiseloven § 25. Når det gjelder mugg i skap er dette ikke tilstrekkelig sannsynliggjort eller påberopt ovenfor Apollo på reisemålet. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Klager gis ikke medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)
- Fanny Helle (Forbrukerrådet)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)