

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet manglende rengjøring, dårlig treningsstudio og service på hotellet.

Dato

12.04.2024

Saksnummer

2023-04078

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for fem personer med tre separate bestillinger. Alle bestillingene gjelder pakkereiser på 7 dager med avreise fra Oslo Gardermoen den 4. november 2023 til Sharm el Sheikh, Egypt. Med innkvartering på hotell Ivy Cyrene Island Resort i to stk. dobbeltrom med balkong og All Inclusive og et stk. kampanjerom med uspesifisert uteplass og utsikt med All Inclusive. Totalpris tre bestillinger 53 448 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Annet
- Hotellstandarden generelt
- Manglende aircondition
- Manglende rengjøring
- Reiselederservice
- Hotell

Klager har anført at rommene ikke var tilfredsstillende rengjort ved ankomst. Gulvet var skittent, badet var flekkete med skjolder på flere baderomsinnredninger, i tillegg til at det lå synlig hår i badekaret. Både på det første og det andre rommet fant de synlig mugg på badet. Sengetøyet bar preg av å være dårlig/ikke vasket. Det var synlige flekker på alt sengetøyet. Klager ba om å få bytte sengetøy flere ganger, noe som ble gjort. Da det var flekker på sengetøyet etter gang nummer tre, også etter de fikk byttet rom, ga de til slutt opp. I tillegg var sengetøyet godt brukt da det var nupper på mye av sengetøyet.

På treningsrommet var det mye av utstyret som ikke fungerte da det var ødelagt. Renholdet på treningsrommet var dårlig, og det var synlige flekker etter svette på gulvet og på flere av apparatene. Etter at klager hadde satt seg på gulvet for å gjøre en øvelse, var den hvite shortsene ikke så veldig hvit lenger da han reiste seg opp. Klager

mener forholdene i treningsrommet berettiger til prisavslag, noe Apollo ikke har gitt kompensasjon for.

Reisefølget opplevde flere ganger personale på hotellet som ikke var spesielt hyggelige og noen var til og med frekke. Det var blant annet en hendelse i baren hvor en i reisefølget spurte om et vinglass, noe bartenderen nektet å levere fra seg. Han var både frekk og krass i tonen. Til slutt kom en kollega av bartenderen og beklagde seg på vegne av han og sa "beklager, men han bare er sånn".

De opplevde også aircondition som lakk gjennom taket, personale som gikk inn på rommene uten å banke på, personale som ikke tok "et nei for et nei" og maur på rommet.

Klager hadde visse forventninger til mat og drikke på hotellet. Det ble i annonsen reklamert for diverse poolbarer m.m. Klager skriver at de i poolbarene fikk servert varm brus, kun to typer; Sprite eller Cola, to forskjellige drinker og en type øl servert i små plastikkglass.

Klager skriver at hotellstandarden ikke ble noe bedre selv om de fikk flytte til superior rom. Den eneste forskjellen var at rommene de fikk flytte til hadde en sofa. Dessuten begynte det å dryppe fra taket på badet på det ene rommet.

Klagers krav: Store deler eller hele beløpet for reisen tilbakebetalt.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager og reisefølget har tre separate bestillinger. Alle bestillingene gjelder pakkereiser på 7 dager med avreise fra Oslo Gardermoen den 4. november 2023 til Sharm el Sheikh, Egypt. Med innkvartering på hotell Ivy Cyrene Island Resort i to stk. dobbeltrom med balkong og All Inclusive og et stk kampanjerom med uspesifisert uteplass og utsikt med All Inclusive.

Reisefølget tok kontakt med Apollos personale på reisemålet, da de var svært misfornøyde med rengjøringen av rommene ved ankomst og hotellet generelt. Apollos personale fulgte opp saken videre med hotellet, som oppgraderte klager og reisefølget til superiorrom som kompensasjon for den mangelfulle rengjøringen. Videre opplyste hotellet at reisefølget fikk VIP armbånd, med adgang til Ala Carte Restauranten når de ønsket, samt adgang til søsterhotellet Ivy Cyrene Sharm's fasiliteter. Ifølge hotellets Manager ville vedkommende påse maskinen i treningsrommet som ikke fungerte ble fikset.

For ordnes skyld gjør Apollo oppmerksom på at superiorrom ikke er en del av Apollos faste kontrakt med hotellet. Apollos har derfor ingen informasjon om denne

romkategorien på apollo.no. Apollo har lagt ved hotellbeskrivelsen av Ivy Cyrene Island Resort. Det fremgår at hotellet holder Apollos klassifisering 3 + som tilsvarer god mellomklasse standard.

Etter en samlet vurdering av saken har Apollo gitt reisefølget et prisavslag som tilsvarer 20 % av reisens grunnpris for to dager - frem til reisefølget ble oppgradert til superiorrom av hotellet:

Bestilling 1: Prisavslag på 1 024 kroner refundert i to transaksjoner den 5. desember 2023. Henholdsvis 600 kroner via Klarna og 424 kroner til kort.

Bestilling 2: Prisavslag på 730 kroner refundert den 5. desember 2023 til kortet som ble benyttet ved betaling av reisen.

Bestilling 3: Prisavslag på 1 088 kroner refundert den 5. desember 2023 til kortet som ble benyttet ved betaling av reisen.

Apollo er enig i at klager med reisefølge dessverre opplevde mangler ved ankomst og at dette berettiger til kompensasjon.

Imidlertid er Apollo ikke enig i reisefølgets krav når det gjelder kompensasjonsbeløpet, og opprettholder at prisavslagene de har gitt er tilstrekkelig for de dokumenterte manglene.

Utover dette har Apollo ikke ytterligere kommentarer i saken.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for fem personer med tre separate bestillinger. Alle bestillingene gjelder pakkereiser på 7 dager med avreise fra Oslo Gardermoen den 4. november 2023 til Sharm el Sheikh, Egypt. Med innkvartering på hotell Ivy Cyrene Island Resort i to stk. dobbeltrom med balkong og All inclusive og et stk. kampanjerom med uspesifisert uteplass og utsikt med All Inclusive. Totalpris tre bestillinger 53 448 kroner.

Klagen gjelder manglende rengjøring av rommene og hotellets fasiliteter mm. Etter to dager ble klager oppgradert til superiorrom uten å betale mellomlegg for dette. Etter nemndas vurdering utgjør de anførte forhold en mangel etter pakkereiseloven som skal kompenseres med et mindre prisavslag. Apollo har gitt reisefølget et prisavslag som tilsvarer 20 % av reisens grunnpris for to dager som tilsvarer totalt 2 842 kroner som allerede er refundert. Nemnda anbefaler Apollo å øke prisavslaget med ytterligere 1 500 kroner. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Vedtak

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)