

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

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

Dato

28.09.2023

Saksnummer

2023-02525

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for tre voksne med innkvartering i et familierom med to soverom, uteplass med delt basseng, havutsikt og All Inclusive på hotell Ninos Grand Beach Hotel & Resort, Kanali, Preveza, Hellas i perioden 19.06.2023 - 26.06.2023. Totalpris 39 591 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Annet
- Hotellstandarden generelt
- Feil type rom / leilighet
- Manglende rengjøring
- Støy
- All inclusive
- Reiselederservice
- Hotell
- Utflukter

Klager bestilte reisen 31.01.2023 og hotellet ble da markedsført som et luksus hotell. Ved ankomst viste det seg at hotellet ikke var ferdig bygget. Klager fikk ett erstatningshotell dagen etter ankomst, men med alle ovennevnte mangler.

Klager mener Apollo var kjent med at hotellet ikke var ferdigstilt i god tid før klagers avreise, men de ble ikke orientert om forholdene. Klager anser dette som ren svindel og krever full refusjon av reisen.

Klagers krav: Full refusjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt en pakkereise for tre voksne 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 39 591 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 15 324 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 bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for tre voksne med innkvartering i et familierom med to soverom, uteplass med delt basseng, havutsikt og All Inclusive på hotell Ninos Grand Beach Hotel & Resort, Kanali, Preveza, Hellas i perioden 19.06.2023 - 26.06.2023. Totalpris 39 591 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 15 324 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

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)