

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet feil type rom ved ankomst, vannlekkasje, manglende rengjøring, støy, all inclusive og service ved hotellet.

### Dato

15.02.2023

### Saksnummer

2023-00050

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer i en 1-romsleilighet med balkong uten spesifisert utsikt og all inclusive på hotell Casa di Porto, Chania, Kreta i perioden 24.09.2022 - 01.10.2022. Totalpris 24 256 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Feil type rom / leilighet
- Manglende rengjøring
- Støy
- All inclusive
- Hotell
- Overbooking

Klager har oppsummert følgende: Feil rom, mye styr med å bytte rom, 3 vannlekkasjer i 2 rom/leiligheter, umåtelig høy støy, lite profesjonell resepsjon, manglende tilbud ref. all inclusive og manglende rengjøring.

Ved ankomst ca. kl. 22:00 fikk klager tildelt et dobbeltrom med utsikt mot mur. Klager gikk umiddelbart tilbake til resepsjonen som sa at hotellet var fullt og at de måtte komme tilbake neste dag etter frokost. Da de neste morgen hadde spist frokost og hentet bagasjen, oppdaget de vannlekkasjen fra det rommet de flyttet fra.

Etter flere purringer fra klager og Apollos representant, fikk de tildelt en leilighet kl. 11.45 dagen etter ankomst. I denne leiligheten ble klager sjenert av musikkstøy fra baren på hotellet, en annen bar, samt trafikken. Klager oppdaget vannlekkasje også i denne leiligheten den 25.09.2022. Kjøleskapet var ødelagt og måtte byttes. Dette ble byttet, men da klager kom tilbake oppdaget de en ny vannlekkasje i leiligheten. Resepsjonen sendte

en renholder som tørket opp, men vannet fortsatte å renne. Klager fikk 2 små matter til å ha på badegulvet som sugde opp vannet ved garderobeskapet.

Klager ble sjenert av trafikkstøy. De sov av og til på stranden, da det ble lite søvn på hotellet. Hotellet var fullt, og klager fikk ikke bytte leilighet.

Den 28.09.2022 spurte klager guiden om hvor ofte hotellpersonalet skulle skifte på sengene. De fikk til svar at dette skulle gjøres hver annen dag, men ingen hadde byttet på sengene i klagers leilighet siden de flyttet inn den 25.09.2022. De fikk da skiftet sengetøy straks etter at forholdet ble påtalt til guiden.

Klager har anført at de nordiske tv kanalene ikke virket da bildet bare «frøs». I resepsjonen var svaret at det var lite de kunne få gjort med det.

I oversikten over all inclusive fremgikk det at de kunne få sandwich i den ene pool baren, men da klager spurte der, ble vi henvist til den andre pool baren og der hadde de ikke dette. Klager måtte betale for sandwich hele uken, 10 euro per dag for to personer.

Badehåndklær fikk de først utlevert den siste dagen da andre gjester gjorde klager oppmerksom på at det kunne man få ved henvendelse til resepsjonen.

Klager har anført at resepsjonen hadde en knekkende likegyldighet til å løse problemer som oppstod. Resepsjonspersonalet var frekke og kranglete. Videre skriver klager at hele ferien ble et mareritt da de var mer slitne da de kom hjem enn da de reiste på ferie.

Klagers krav: 10 000 kroner for feil romstype med vannlekkasje, nytt rom med to vannlekkasjer, mye støy til tross for at vinduene var igjen, manglende rengjøring, manglende mat ref. mottatt all inclusive skjema, dårlig service og manglende hjelp fra hotellpersonalet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Klager har bestilt en pakkereise for to personer fra Oslo Gardermoen til Chania/Kreta 7 dager fra den 24. september 2022 med opphold på hotell Casa di Porto, i en 1-romsleilighet med balkong uten spesifisert utsikt og all Inclusive. Reisens totalpris er 24 052 kroner.

Klager tok kontakt med Apollo etter hjemkomst da de ikke var fornøyd med oppholdet. Klager fikk feil romkategori ved ankomst og kunne først flytte til en 1-romsleilighet neste dag. Videre opplevde de vannlekkasje, service og fasiliteter på hotellet generelt som mangelfulle.

Til tross for at vi har faste kontrakter med Apollos hotellforbindelser kan det skje at man får tildelt feil rom/leilighet av hotellet ved ankomst. Apollos kontrakter med hotellene gjelder et visst antall rom/leiligheter per ankomstdag/dato. Dersom en gjest ønsker å bytte rom/leilighet under oppholdet gjør Apollos personale på reisemålet sitt beste for å finne løsninger, imidlertid avhenger dette av om det ledig kapasitet i henhold til kontrakten med hotellet.

Når det gjelder utsikt, viser Apollo til at klager har bestilt en 1-romsleilighet med balkong uten spesifisert utsikt. Apollo skriver at det finnes TV i rommene. Dette betyr ikke at det finnes nordiske tv-kanaler, selv om Apollo forstår ut fra det klager skriver at dette også fantes – uten at disse fungerte. Apollo viser for ordens skyld til sin informasjon fra apollo.no: "TV og wifi: Noen hoteller tar betalt for bruk av TV. Selv om hotellet har satellitt-TV, kan man ikke regne med at det finnes skandinaviske TV-kanaler."

Om Casa de Porto står det følgende:

"Verdt å vite

Noen leiligheter ligger ved hovedveien og kan forstyrres av trafikken samt støy fra en bar i nærområdet."

Apollo har anført at denne informasjonen står der av en grunn, og dessverre er det derfor slik at en må forvente å bli forstyrret av støy.

Kompensasjon på 2 000 kroner ble den 6. januar 2023 overført til kortet som ble benyttet ved betaling av reisen. Apollo anser at kompensasjonen de har gitt i saken grunnet feil innkvartering den første natten, ventetiden på nytt rom, samt bryderiet og ulempen med vannlekkasjene er tilstrekkelig for de faktiske mangler som forelå. Apollo kan ikke se at det er grunnlag for ytterligere kompensasjon og gir ikke prisavslag for manglende utsikt, TV-kanalene eller støy.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for to personer i en 1-romsleilighet med balkong uten spesifisert utsikt og all inclusive på hotell Casa di Porto, Chania, Kreta i perioden 24.09.2022 - 01.10.2022. Totalpris 24 256 kroner.

Klager har reklamert på følgende: Feil rom, mye styr med å bytte rom, 3 vannlekkasjer i 2 rom/leiligheter, umåtelig høy støy, lite profesjonell resepsjon, manglende tilbud ref. all inclusive og manglende rengjøring. Klagers krav er 10 000 kroner.

Klager fikk feil romkategori ved ankomst og kunne først flytte til en 1-romsleilighet neste dag. Klager opplevde tre vannlekkasjer, først i sitt første rom og deretter lekkasje to ganger i nytt rom. Det fremgår av saken at klager brukte mye tid og energi for rombyttet og vannlekkasjene som oppstod. Anførselen om manglende renhold knyttet særlig til sengetøy utgjør også en mangel. Forholdene utgjør en mangel etter avtalen.

Når det gjelder klagen på støy, fremkommer det av hotellbeskrivelsen at det var noe støy fra trafikk og en bar på det aktuelle hotellet. Videre mener nemnda det ikke er tilstrekkelig dokumentert at det var svakheter ved mattilbudet på hotellet. Samlet sett anbefaler nemnda at Apollo utbetaler et noe større prisavslag enn hva som allerede er utbetalt. Nemnda setter prisavslaget samlet til 3 500 kroner som fastsettes etter en skjønnsmessig vurdering. Dette innebærer at det anbefales en utbetaling på ytterligere 1 500 kroner.

### **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)