

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandard, maurmiddel, dårlig renhold, internett og utflukt.

Dato

15.02.2023

Saksnummer

2022-03360

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og to barn med innkvartering i en 2-romsleilighet med privat basseng og markbalkong som vender mot havet på hotell Romana Beach Resort, Makarska, Kroatia i perioden 02.07.2022 - 23.07.2022. Totalpris 98 246 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Annet
- Hotellstandarden generelt
- Internett
- Utflukter

Klager krever prisavslag for:

- Forgiftning i leiligheten på grunn av maurmiddel som maurspray og maurpulver.
- Dagene de ikke kunne benytte bassenget da vannet luktet såpe og det var mye skum.
- 2 netter med aircondition som bråkte.
- Ekstra tid og energi klager brukte på å handle en annen plass enn på hotellet siden det ikke var supermarked.
- Merkostnaden det ble for familien å spise og drikke til frokost, lunsj og middag på hotellets restaurant eller i nærheten i stedet for å lage maten selv som planlagt.
- Båtturen som var alt annet enn hva klager fikk presentert.
- Feil markedsføring av hotellet - da hotellet - slik det fremsto på bilder og tekst var noe helt annet enn det som faktisk møtte klager.
- Ekstra utgifter til wifi da internettet fungerte særdeles dårlig.

Klager har lagt ved bilder av insektmiddel i søppelbøtten, store mengder strødd over alt, bak sofa, senger, i hvert hjørne og skum i bassenget.

Den 11. juli fikk klager en SMS fra Apollo og svarte tilbake at supermarkedet var en av grunnene for at klager valgte dette hotellet fremfor andre plasser. For nærmere 100 000 forventet klager en høyere standard. Videre informerte klager Apollo om at de nå var inne i andre uka med maur på terrassen og at hotellet hadde forsøkt å ordne problemet uten å lykkes. Klager ønsket ikke å flytte til de leilighetene hotellet hadde tilbudt da de regnet med at rommet ved siden av deres eget også hadde maurplager. Videre skriver klager til Apollo den 16. juli 2022: "Eneste grunnen for at vi valgte nettopp dette hotellet var pga. eget basseng."

Da klager fant ut at det ikke var supermarked på hotellet lurte en av de ansatte på om de ville bytte til et hotell nærmere supermarkedet, men det hadde verken privat basseng eller barneklubb. Dette takket klager nei til, for både privat basseng og barneklubb var såpass viktig for familien. Den neste løsningen var hjelp til å bestille taxi til supermarkedet. I forhold til maurproblemet var løsningen å nedgradere til rom vendt inn mot søsterhotellet hvor det var mye støy fra bassenget rett under og man satt på utstilling ute på balkongen, eller bytting til et rom med samme maurproblem på terrassen, jf. tidligere gjester som klager hadde snakket med, så dette var ikke en tilfredsstillende løsning.

Det var ikke før den siste kvelden da familiens symptomer ble så ille at de måtte forlate leiligheten, samt at klagers mann reagerte på insektssprayen og forklarte sine reaksjoner at de forsto at det var insektsprayen som hadde gjort moren og barna mer og mer dårlig i løpet av uka. Hodepine, svimmelhet, rennende nese, hoste og en underlig metallsmak i munnen. Når de ansatte vasket rommet for pulver, luftet ut og lot være å bruke insektssprayen inne og ute, bedret symptomene seg raskt og etter dette hadde familien noen flotte dager i leiligheten. Kombinert med et åpent supermarked ble de tre siste dagene på hotellet, ble akkurat slik de forventet. Da spiste familien frokost, lunsj og middag i leiligheten.

Klagers krav: Et prisavslag på 50 % av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt en pakkereise for to voksne og to barn til Makarska/Kroatia 21 dager med avreise fra Oslo Lufthavn til Split den 2. juli 2022 med innkvartering i en 2-romsleilighet med privat basseng, markbalkong og vender mot havet, ingen måltider på hotell Romana Beach Resort. Reisens totalpris: 98 246

Klager påpeker flere forhold i sin reklamasjon deriblant at hotellet ikke er ferdig, Apollo anfører at hotell Romana Beach Resort var ferdig bygget i 2016.

Klager har gitt tilbakemelding om Polly & Mino barneklubb og Apollo gjør i den forbindelse oppmerksom et standardisert tilbud som gjennomføres ukentlig i høysesong, på deres Apollo Mondo Family-hotell deriblant Romana Beach Resort. Dette er et standardisert konsept og det vil derfor ikke forekomme store variasjoner fra uke til uke.

Videre var klager ikke fornøyd med utflukten de bestilte på reisemålet. Apollo har tatt tilbakemeldingene om utflukten til etterretning og minner samtidig om at en utflukt ikke er en del av pakkereisen.

Når det gjelder problemet med maur i og utenfor leiligheten fikk klager ved flere anledninger tilbud om å flytte til leilighet 001, 002 eller 003 som var samme type leilighet med samme utsikt og uteplass med privat basseng. Dette takket klager nei til og ønsket om mulig å flytte til toppen av hotellet hvor det ligger leiligheter med delt basseng. Da dette ville vært en oppgradering av romstype ville det i så fall medført en ekstra kostnad for klager dersom et av disse rommene var ledig. Apollos personale undersøkte med hotellet og disse rommene var ikke ledig, noe klager ble informert om.

Apollo ble kontaktet første gang om maurene den 14. juli. Apollo ønsker å tillegge at ingen kunne vite at dere var allergiske mot maurmidaelet. Samtidig er det beklagelig at dette ikke ble løst tidligere ved at maurmidaelet ble fjernet.

Når det gjelder dyr og insekter løser hotellene dette ved å benytte insektdrepende midler eller ved å flytte gjestene til et annet rom. I dette tilfellet tilbød hotellet gjestene å bytte rom ved flere anledninger under oppholdet. Det er imidlertid beklagelig at hotellet på et tidspunkt misforstod og la til mer maur-midaelet og ikke fjernet det slik som klager ønsket, noe som medførte at de måtte bytte rom en natt.

Dyr og insekter kan forekomme uavhengig av standard og rengjøring, noe Apollo gjør oppmerksom på i sin informasjon om Alt om charterreisen: "Insekter som fluer, maur, mygg og kakerlakker kan forekomme uavhengig av hotellstandard. For å unngå maur, pass på at du ikke lar mat ligge framme i rommet. Man får kjøpt effektive insektdrepende midler i butikker og på apoteket. Er du allergisk mot insektstikk, bør du ta med medisiner hjemmefra."

Se <https://www.apollo.no/min-reise/alt-om-charterreisen/pa-reisemalet/lokale-forhold>

Apollo har ikke tidligere mottatt tilbakemeldinger fra andre kunder på at det skal ha vært lukt fra såpe og såpeskum som har gjort at det ikke er ønskelig eller ubehagelig å bade i bassenget. Luftkondisjoneringen ble fikset innen rimelig tid etter at klager sa fra til hotellet om dette. Dagligvarebutikken åpnet siste uken klager var der, og alternativt går det et lite tog til sentrum av Makarska hver time.

Videre informerer Apollo om at kvaliteten på Wifi kan variere på reisemålene: "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. De fleste hotellene som tilbyr

nettilgang har wifi, noen få har internetttilgang via kabel. Uavhengig av dette vil kvaliteten kunne variere på hotellet og hvor mange som surfer samtidig. Apollo er ikke ansvarlig dersom internetttilgangen ikke er optimal. Mange hoteller har bare nettilgang i deler av hotellet. Man må selv ha med laptop/iPhone/iPad e.l. for å kunne bruke wifi." Se <https://www.apollo.no/min-reise/alt-om-charterreisen/pa-reisemalet/hotellinformasjon>

Apollo har denne sesongen hatt i underkant av 5 000 gjester totalt på hotell Romana Beach Resort og dette er et av deres hotell med mest fornøyde gjester. Utfra antall gjester, er dette et av hotellene Apollo har færrest reklamasjoner på.

Klager har vedlagt sin reklamasjon samt Apollos tilsvare i saken under pkt. 4 i saksdialogen. Apollo henviser til sine tilsvare til klager og vedlagte vedlegg.

Apollo har anført at lekeplass er ikke oppgitt å være en fasilitet på hotell Romana Beach Resort. Hovedandelen av gjestevurderingene klager referer til gjelder ikke for juli når klager selv var på hotellet, men periodene før og etter klagers opphold. Hotellets restaurant var stengt i mai og deler av juni 2022 på grunn av renovering. Gjester som ble berørt av denne renoveringen ble informert av Apollo i forkant av reisen, og kunne spise forhåndsbestilte måltider på nabohotellet Aminess Khalani denne perioden.

Klagers tilbakemelding om løse vaiere, strømkabler, armeringsjern, løse og ødelagte fliser ved bassenget og i bassenget, - markeringer i trapper og i bassenget som hang løst – ble sendt til Apollos hotellansvarlige i Kroatia så snart Apollo mottok denne informasjonen.

Apollos vurdering av saken er at både hotellet og Apollos personale på reisemålet har forsøkt sitt beste for å finne løsninger for klager og reisefølget. Apollo anser at gitt prisavslag er rimelig kompensasjon for de konkrete mangler som forelå og har ikke ytterligere kommentarer i saken.

Apollo har gitt klager et prisavslag på 5 000 kroner for manglende fasiliteter og bryderiet med maurmiddelet. Beløpet er ført tilbake til Klarna da dette var betalingsmåten klager benyttet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og to barn med innkvartering i en 2-romsleilighet med privat basseng og markbalkong som vender mot havet på hotell Romana Beach Resort, Makarska, Kroatia i perioden 02.07.2022 - 23.07.2022. Totalpris 98 246 kroner.

Klager krever prisavslag for maur/insekter, bruk av maurmiddel som klager var allergisk mot, såpe brukt i bassenget, stengt supermarked/cafe, utgifter til mat på restaurant ettersom de ikke kunne lage mat i leiligheten, to netter hvor aircondition bråkte, dårlige utflukter, utgifter til WIFI og dårlig WIFI.

Klagers krav er et prisavslag på 50 % av reisens pris.

Etter nemndas vurdering vil maur/insekter og særlig den uheldige omstendighet at klager ikke tålte maurmiddel gjøre at klagers opplevelse på reisen ble negativ. Bråkete aircondition og stengt supermarked/cafe er også avvik fra avtalen mellom partene. Når det gjelder WIFI er dette informert om av Apollo og utgjør ikke en mangel. Samlet sett skal det utmåles et prisavslag. Apollo har allerede utbetalt et prisavslag på 5 000 kroner. Nemnda anbefaler at Apollo utbetaler ytterligere 10 000 kroner slik at samlet prisavslag blir på 15 000 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)

Ellen Pytte (Ving Norge AS)