

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet aircondition som aldri kom under 27 grader.

Dato

12.01.2023

Saksnummer

2022-03092

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering på hotell Orion Residence i en 1- romsleilighet med balkong eller terrasse uten spesifisert utsikt, Agios Nikolaos, Peloponnes, Hellas i perioden 30.07.2022 - 06.08.2022. Totalpris 12 998 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Manglende aircondition

Klager har anført at aircondition ikke virket og at det var minimum 27 - 28 grader på nattetid. Aircondition var innstilt på 17 grader, men kom aldri under 27 grader. Klager hadde aldri bestilt tur til Peloponnes i august dersom de hadde vært klar over at aircondition fungerte så dårlig. Nattesøvnen ble begrenset, de svettet og fikk hodepine og de måtte ta nattlige turer i dusjen. Ferien ble ødelagt. Klager fikk ikke tilbud om vifter fra hotellet. Klager fikk beskjed om at hotellet var fullt, men observerte at så ikke var tilfelle da det var ledige leiligheter 1 - 2 netter. For klager i en uholdbar situasjon, hadde 1 - 2 netter med god aircondition vært en befrielse. Klager skriver at han har sett en sak i media der refusjon for manglende aircondition ble økt til fra 50 til 250 euro per person etter behandling av saken i Pakkereisenemnda.

Klagers krav: Refusjon 5 000 kroner, eventuelt 30 % av grunnprisen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager tok kontakt med Apollos personale på reisemålet da han ikke var fornøyd med airconditionen i leiligheten under sitt opphold. Apollos personale på reisemålet undersøkte saken med hotellet som forsikret om at de hadde sendt en tekniker for å sjekke airconditionen og at denne fungerte som den skulle.

I følge mottatt rapport fra Apollos personale på reisemålet besøkte en reiseleder klagers leilighet den 01. august og vedkommende opplevde at det var en sval temperatur i rommet. Vedkommende sjekket også airconditionen senere og oppga i sin rapport at denne blåste kjølig luft og fungerte. Klager fikk likevel tilbud om kompensasjon på 100 euro, men takket nei til dette tilbudet.

Da det er uklart hvilken gjennomsnittstemperatur airconditionen holdt, har Apollo, i dette tilfellet, valgt å gi klager et prisavslag, selv om både hotellet og Apollos personale har bekreftet at airconditionen fungerte. Da Apollo ønsket å finne en minnelig løsning i saken, fikk klager den 14. november 2022 utbetalt en kompensasjon på 1 795 kroner. Beløpet tilsvarer 15 % av reisens grunnpris, og er bransjepraksis i slike tilfeller. Kompensasjonen er i henhold til tidligere vedtak i Pakkereisenemnda.

Apollo er av den oppfatning at kompensasjonen klager tidligere har fått utbetalt er tilstrekkelig.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering på hotell Orion Residence i en 1- romsleilighet med balkong eller terrasse uten spesifisert utsikt, Agios Nikolaos, Peloponnes, Hellas i perioden 30.07.2022 - 06.08.2022. Totalpris 12 998 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Manglende aircondition

Det er omtvistet i saken hvorvidt aircondition anlegget ble tilstrekkelig utbedret eller ikke under klagers reise. Til tross for denne usikkerheten har Apollo likevel valgt å tilby klager et prisavslag på 15 % av reisens grunnpris tilsvarende 1 795 kroner. Hensyntatt den bevisusikkerhet som foreligger i saken, anbefaler nemnda at klager tilkjennes et prisavslag på 1 795 kroner. Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)