

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

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

Dato

28.09.2023

Saksnummer

2023-02184

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og et spedbarn med innkvartering i et familierom med to soverom, balkong, havutsikt og All Inclusive på hotell Ninos Grand Beach Hotel & Resort, Kanali, Preveza, Hellas i perioden 19.06.2023 - 26.06.2023. Totalpris 31 385 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Manglende rengjøring
- Støy
- All inclusive
- Hotell
- Balkong / markterrasse
- Ønskemål

Rommet klager fikk tildelt var veldig skittent, fullt av mur støv og malingrester. Det lukter nymalt, og det var ikke luftet ut. Fra taket lakk det vann. Klager ga beskjed med en gang de kom mandag kveld, og på tirsdag kl. 17:00 var rommet fortsatt ikke rengjort.

Terrassen var ikke møblert med noe annet enn et par plaststoler og den var skitten. I tillegg var det veldig lytt på rommet, så de kunne høre alle samtaler på gangen, samt pianomusikken fra høyttalerne i resepsjonen, og svingdørene på kjøkkenet nede.

Av felles fasiliteter så manglet alle al a carte restaurantene som de også skulle spise på, cafe Mundo, treningsrommet og tennisbanen var ikke ferdig. Det var ingen lekeplass da denne var stengt og usikret. Det manglet solsenger både langs bassenget og stranden. Barnebassenget var skittent og hadde relativt skarpe kanter. Det var byggesaker og materialer over alt og generelt vanskelig å manøvrere med barnevogn. Det var også flere

usikrede hull og kummer på uteområdet. I buffeen var ingen av rettene merket med tanke på allergier og diett, noe som det var reklamert for på Apollo sine sider, og viktig for klager.

Klager ga beskjed med en gang tirsdag morgen om at de ville flytte da hotellet ikke var et egnet sted med en 8 måneder gammel baby, og da flere av fasilitetene som la grunnlaget for at de bestilte dette hotellet ikke var til stede. Apollo kunne ikke fikse nytt hotell. Det ble til slutt så dårlig stemning på hotellet med mennesker som hylte og skreik. Klager endte med å booke seg inn på et annet Apollo-hotell på egen hånd på ettermiddagen og prøvde å få flyttet bestillingen over dit ved hjelp av det andre hotellet. Det gikk ikke. Klager valgte likevel å flytte.

Ferien ble ødelagt selv om de kom til et fint og koselig hotell etter Ninos. Klager brukte dagene på å bekymre seg om den økonomiske situasjonen de hadde havnet i, og på å krangle med Apollo om kompensasjon.

Klagers krav: Full refusjon av reisens pris på 31 385 kroner, samt for alle økonomiske utlegg i forbindelse med flyttingen til Salvator Hotel Villas & Spa, totalt 49 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt en pakkereise for to voksne og et spedbarn 7 dager, med avreise fra Oslo Gardermoen til Preveza/Hellas den 19. juni 2023 og innkvartering på hotell Ninos Grand Beach Hotel & Resort. Reisens totalpris er 31 385 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.

Apollo har refundert 40% av reisens pris og dekket utgifter i forbindelse med flyttingen, totalt 28 888 kroner grunnet mangler på klagers opprinnelige bestilte hotell ved ankomst, og for oppståtte utlegg klager fikk i forbindelse med at reisefølget besluttet å bestille et nytt hotell på reisemålet på egen hånd. Apollo viser til sin dialog med klager etter hjemkomst, samt informasjon om hotellet klager bestilte på egen hånd.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og et spedbarn med innkvartering i et familierom med to soverom, balkong, havutsikt og All Inclusive på hotell Ninos Grand

Beach Hotel & Resort, Kanali, Preveza, Hellas i perioden 19.06.2023 - 26.06.2023.
Totalpris 31 385 kroner.

Ninos Grand Beach Hotel & Resort gjennomgikk en helrenovering før sommeren 2023 som ikke ble ferdigstilt til klagers reise.

Klagers krav: Full refusjon av reisens pris på 31 385 kroner, samt for alle økonomiske utlegg i forbindelse med flyttingen til Salvator Hotel Villas & Spa, totalt 49 000 kroner.

Apollo har refundert 40 % av reisens pris og dekket utgifter i forbindelse med flyttingen, totalt 28 888 kroner grunnet mangler på klagers opprinnelige bestilte hotell ved ankomst, og for oppståtte utlegg klager fikk i forbindelse med at reisefølget besluttet å bestille et nytt hotell på reisemålet på egen hånd. Etter nemndas vurdering bør manglene klager opplevde kompenseres med prisavslag på 50 % av reisens grunnpris. 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. Nemnda 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)