

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet mangelfull hotellstandard.

### Dato

19.06.2017

### Saksnummer

2017-00650

### Tjenesteytere

Hvitserk - eventyrreiser og ekspedisjoner

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte rundreise i Kambodsja for 4 personer i perioden 18.01.2017 - 31.01.2017. Totalpris kr. 139.600.

Ved ankomst til de siste overnattingene fikk klager tildelt hytter som luktet mugg, hytter og sengetøy var skittent, toalettet var i stykker, det krydde av maur, og hyttene lå i tett opp til serveringssted og omgitt av byggematerialer, rør og rot. Klager var forespeilet gode hytter på en trivelig strand, som en avslappende avslutning på turen. Det var 6 av 16 deltagere i reisefølget som ikke fant standarden akseptabel. Klager fikk opplyst at det ikke var andre overnattingssteder tilgjengelig på øya, og at dette var det beste stedet. Klager ble tilbudt å overnatte på verandaen hos andre i reisefølget. Det fant de ikke akseptabelt. Det kom også frem at den norske reiselederen ikke hadde vært på stedet tidligere.

Da Hvitserk ikke kunne skaffe alternativ overnatting på øya ble klager sendt tilbake til fastlandet. Dette skjedde litt i "hui og hast" da de fikk beskjed om at dette var siste båt den dagen. Der var det ikke hotell tilgjengelig i havna på fastlandet. Det var ikke klager klar over da de forlot øya. De kjørte flere timer før de fikk hotell. De måtte bytte hotell og kjøre videre neste dag. De fikk tilslutt hotell, etter å ha gått med på å selv betale et mellomlegg på USD 50 pr rom, direkte til deres kambodsjanske reiseleder. Hotellet de kom til hadde ikke strand, men basseng. Det var ikke strand med bademuligheter i nærheten. Avslutningen på turen ble ubehagelig, stressende og lite hyggelig.

Klager har ikke klaget på selve turen eller "Hvitserk opplevelsen", men på dårlig kvalitet/standard på overnattingsstedet de siste 2 nettene.

Det var svært enkel standard også på flere andre overnattingssteder på turen, men de var rene, utstyr fungerte, de var ikke befengt av sopp, eller plassert i en haug med byggematerialer mv.

Klager anfører at Hvitserks reiseleder på stedet og per e-post har konstatert at det siste overnattingsstedet ikke var tilfredsstillende.

Det var ulik standard på hyttene til deltagerne i følget. Det fremgår av hjemmesiden til overnattingsstedet at de har 3 ulike standarder og prisnivå. Det mener det derfor er feil å påstå at alle hyttene hadde lik standard. De fire hyttene som de fikk tildelt lå på høyre siden av, og tett på restaurant og et toalettområde. Hyttene lå også tett på den lange ankomstbryggen. I klagers hytter var det i tillegg til ødelagt toalett, soppsporer, skitne laken full av dyre ekskrementer, maur som krøp overalt. Klager har anført at det ikke var noen andre i gruppen som klaget på slike forhold.

Det er Hvitserk som må vite at det er kinesisk nyttår og hva det innebærer av overnattingskapasitet osv. Det er blant annet lokalkunnskap klager betalte for. I svaret blir klager som deltagere beskyldt for å være lite fleksible. De fikk kun to alternativer: Overnatte på veranda, eller dra tilbake til fastlandet. Klager hadde ønske om akseptabel overnatting, og måtte, slik de forstod situasjonen, forlate øya for å få det. Klager ønsket ikke å reise fra gruppen. Det er riktig at lokal guide var med til fastlandet, og skaffet hotell. Deretter hadde de ikke mer kontakt før i forkant av at bussen med resten av gruppen kom.

Klager var ikke misfornøyd med at hotellet lå på en øy utenfor den klassiske masseturismen, det var noe de så frem til, men ikke fikk.

Klager krever et prisavslag på kr. 4.000 per person, totalt kr. 16.000, samt dekning av direkte utlegg på totalt USD 100.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Koh Rong Samleon er en avsidesliggende øy uten utpreget turisme. Fasilitetene er av den grunn enkle. At klager ikke fant rommene tilfredsstillende er beklagelig, men de øvrige gjestene på turen bodde på tilsvarende rom (samme standard) og var fornøyd med turen og opplevelsen. Det deltok 16 gjester på turen og 4 har sendt inn en felles klage. De øvrige gjester har ikke klaget og gitt veldig gode tilbakemeldinger på turen.

På grunn av båtavgangen, siste avgang til fastlandet den aktuelle dagen, oppsto det en situasjon hvor klagerne måtte bestemme seg fort om de ville bli på øya, eller om de ville ta siste båt tilbake til fastlandet. Der visste ingen om det var ledig rom på grunn av kinesisk nyttår, mange gjester og fulle hotell. Klager ble orientert om dette, men valgte selv å forlate gruppen. Hvitserk mener det er feil å si at klager ble sendt av øya av Hvitserks turleder. For at Klagerne skulle få best mulig hjelp til å finne alternativer, fikk klager med seg den lokale guiden + tilgang på sjåføren og bilen på fastlandet. Disse tok

seg av klagerne inntil de ble gjenforent med resten av gruppen i forkant av hjemreise til Norge og hjalp dem også med å finne alternativ overnatting.

Den aktuelle turen er ikke solgt inn som en tur der det vil være naturlig å forvente høy standard på overnattingen. Det står ingen steder i turbeskrivelsen at det kan forventes.

På nettsiden fremgår følgende om "Hvitserkopplevelsen" (<https://www.hvitserk.no/om/hvitserkopplevelsen/>):

"Mange av turene våre går til land der ikke alt er akkurat som hjemme. Heldigvis. Da hadde det ikke vært noe poeng å dra på tur. Det er veldig mange steder du ikke får sjekket mailen. Det er noen steder det ikke en gang er dekning på mobilen (se på det som et privilegium!). Det er noen steder det ikke er strøm hele døgnet, og andre steder det ikke er strøm i det hele tatt. Det er noen steder det ikke er varmt vann i dusjen. Det er andre steder det ikke er dusj i det hele tatt."

Hvitserks turleder er uenig i klagers forståelse av situasjonen og at det blant annet ikke medfører riktighet når klager skriver at de ble beordret til å reise til fastlandet (Hvitserks turleder informerte kun om båttidene, og ga beskjed om at siste båt gikk om ti minutter. Skulle klager med båten, måtte de derfor være raske) og at det heller ikke var sånn at ingen hadde så dårlig standard på hyttene som dere. Lokal guide opplyste også at det på grunn av manglende telefondekning var umulig for han å sjekke eventuell ledig hotellkapasitet på fastlandet. Dette var en risiko klager derfor var klar over da de bestemte seg for å dra.

Som informert til klager, har Hvitserk valgt å avslutte turen på den aktuelle øya for å komme bort fra masseturismen og de svære hotellene i Sihanoukville. Tidligere gjester på denne turen har vært veldig fornøyd med det, selv om (eller fordi) øya ikke er utviklet for turister og bungalowene der er ganske enkle.

Mye av klagens innhold ble rettet opp på stedet og mer kunne vært ordnet hvis ikke det hadde vært for at klager valgte annen løsning;

Toalettet ble raskt ordnet, og hadde guidene og turlederen fått litt tid på seg, kunne de ha sett på muligheter for å tilby klager et akseptabelt alternativ på et annet bosted på øya.

Hvitserks lokale partner dekket alternativt hotell for klager og klager har hatt minimale faktiske utlegg som følge av hotellendringen. Hvitserks lokale partner strakk seg langt for at klager skulle bli så fornøyd som mulig med de avsluttende dagene på turen og finne et godt alternativ så klager skulle bli fornøyd. Hvitserks lokale partner sto på og gjorde en ekstrainsats for å finne alternativ overnatting for klager. Standard og fasiliteter i Kambodsja er naturlig nok stedvis svært annerledes enn i Norge. Det er Hvitserks oppfatning at klager selv satt seg i situasjonen der de fikk en "ubehagelig, stressende og lite hyggelig avslutning på turen".

For å avslutte saken i minnelighet, tilbød Hvitserk å dekke kr. 1.000 kroner pr. deltager, totalt kr. 4.000 + direkte utlegg på 2 \* 50 USD for hotellovernattingen. Dette har klager ikke godtatt.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Hvitserk - eventyrreiser og ekspedisjoner.

### **Nemnda bemerker**

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Nemnda legger til grunn at partene er enige om at overnattingsstedet som var valgt for de siste to dagene standardmessig ikke holdt det minstemål man må kunne forvente. Det vises til beskrivelse og vedlagte bilder av badet. Nemnda finner også å måtte legge til grunn at det var noe forskjellig standard og beliggenhet på hyttene, og at klagerne var uheldige med tildelingen. Det er ikke bestridt av arrangøren at verken turlederen eller de lokale guidene hadde vært på stedet tidligere, og dermed kun forholdt seg til opplysninger fra en hotellagent.

Når det gjelder spørsmålet om klagerne reiste fra øya før det var gjort forsøk på å skaffe mer egnet overnatting, viser nemnda til arrangørens egen beskrivelse:

”Hvitserks turleder er uenig i klagers forståelse av situasjonen og at det blant annet ikke medfører riktighet når klager skriver at de ble beordret til å reise til fastlandet (Hvitserks turleder informerte kun om båttidene, og ga beskjed om at siste båt gikk om ti minutter. Skulle klager med båten, måtte de derfor være raske).

Videre fremgår det:

”Mye av klagens innhold ble rettet opp på stedet og mer kunne vært ordnet hvis ikke det hadde vært for at klager valgte annen løsning;

Toalettet ble raskt ordnet, og hadde guidene og turlederen fått litt tid på seg, kunne de ha sett på muligheter for å tilby klager et akseptabelt alternativ på et annet bosted på øya.”

Etter nemndas syn hadde klagerne etter dette valget mellom å reise fra øya i løpet av 10 minutter med den siste båten, eller ta sjansen på at det var mulig å skaffe egnet overnatting på øya. Det er opplyst at det var nyttårsfeiring og at overnatting var vanskelig å oppdrive. Alternativet var å sove på verandaen til andre i reisefølget.

Etter nemndas syn valgte klagerne det eneste fornuftige alternativet som i denne situasjonen forelå, hvilket førte til at de måtte kjøre langt på fastlandet og måtte bytte hotell to ganger.

Nemnda finner etter dette at siste del av reisen led av mangler. Klagerne har foreslått at dette kompenseres med kr. 4.000 per person, i tillegg til det de har mottatt til dekning av ekstra hotellutgifter.

Etter nemndas syn er dette et passende prisavslag. Så vidt nemnda forstår av vedleggene er det allerede utbetalt kr. 1.000 i kompensasjon. Gjenstående beløp er da kr. 3.000 pr. person.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir gitt et prisavslag på kr. 3.000 pr. person, totalt kr. 12.000, i tillegg til de kr. 1.000 pr. person som allerede er utbetalt.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)