

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag og erstatning for ekstraavgifter på grunn av mangler ved hotellstandard og feil informasjon vedrørende reisetider.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

238/14P

Tjenesteyter

Allinclusiveno

Saken gjelder:

Krav om prisavslag og erstatning for ekstraavgifter på grunn av mangler ved hotellstandard og feil informasjon vedrørende reisetider.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans samboer hadde bestilt en pakkereise til Rhodos med opphold på et 5 stjerners hotell med all inclusive og der flyreise og transfer også var inkludert.

Etter bestilling mottok klager en bekreftelse på sin smarttelefon der avreise var oppgitt til 27.07.14 kl. 08.05 fra Oslo og returen den 03.08.14 kl. 01.15 fra Rhodos.

Ved ankomst til hotell Aquis Miraluna Village and Spa ble de svært skuffet.

Rommet var skittent og slitt, blant annet hang aircondition anlegget fast i veggen med gaffatape og minibaren var et skittent utdatert kjøleskap som ikke virket. Dusj, tannglass, toalett og gulv var så skittent at de måtte be om at det ble vasket på nytt. Renholdspersonalet kom fort, men spylte kun badekaret og benyttet et håndkle på badet til å gni på skitten og tørke opp vannet. Dette håndkle ble så brettet sammen og lagt igjen til videre bruk for klager.

Videre var sengetøyet skittent og i uorden, det var slitte stoler på plattingen utenfor rommet og manglende gratis internettdekning. Det som ble tilbudt av mat og drikke i den såkalte snackbaren, poolbaren og tavernaen var under enhver kritikk hva gjaldt hygiene og utvalg. Klager og hans gravide samboer ble svært bekymret vedrørende hotellets hygiene og hva det kunne føre til da det viste seg at det var like ille i matsalen der frokost-, lunsj- og middagsbuffetene var.

De bestemte seg for å kontakte Allinclusive.no, men ble møtt med at man ikke kunne forvente at 5 stjerners standard i Hellas er det samme som 5 stjerners standard i London.

Siden de ikke fikk hjelp av Allinclusive.no til å bytte hotell bestemte de seg for å gjøre det beste ut av turen ved å bruke hotellet som «soveplass» og leie bil og spise utenfor hotellet. Dette medførte ekstra utgifter som klager krever dekket.

I bekreftelsen som klager fikk etter å ha bestilt reisen, var hjemreisen oppgitt til 03.08.14 kl. 01.15. De sjekket derfor ut av hotellet den 02.08.14 og dro til flyplassen. Det viste seg at flyet først hadde avgang den 04.08 kl. 01.15 og klager kontaktet derfor Allinclusive.no. Der fikk han beskjed om at han skulle ha sjekket med flyselskapet/Star Tour der flyreisen var booket og at det er kundens ansvar å kontrollere bekreftelser/reisedokumenter som blir tilsendt. Klager tilbakeviser dette da all informasjon han har fått etter bestilling viser at avreisen fra Rhodos var 03.08.14. Videre må Allinclusive.no som pakkereisearrangør være ansvarlig for at den informasjonen som sendes kunden er korrekt. Det kan ikke forventes at kunden skal forstå hvilken informasjon som er den korrekte all den stund det tydeligvis sendes forskjellig informasjon til forskjellige tidspunkt under en bestillingsprosess.

Klager tilbakeviser at en skjermdump/printscreens ikke er gyldig som reiseinformasjon/bekreftelse på hva man har bestilt og at han ikke har sjekket sine reisedetaljer godt nok før avreise.

Klager krever prisavslag og erstatning for mangler ved hotellstandard og reiseinformasjon, utgifter til leiebil og måltider utenfor hotellet, til sammen kr 21.268,35.

Allinclusive.no har i det vesentlige anført:

Hotell Aquis Miraluna Village og Spa er offisielt rangert som et 5-stjerners hotell. Stjernerangering av hoteller blir gjort av de lokale turistmyndigheter. På bakgrunn av dette kan man ikke sammenligne stjernerangeringer i ulike land. Stjernerangeringen baserer seg på ulike kriterier både når det gjelder fasiliteter og tjenester som tilbys, samt beliggenhet i forhold til strand. I noen tilfeller kan utvalg av fasiliteter tilgjengelig på hotellet vektes høyere enn hvor «luksuriøst» hotellet synes å være.

Aquis Miraluna Village er et prisgunstig hotellalternativ, som oppfyller kriteriene for en offisiell 5 stjerners rangering på Rhodos. Internettilgang på hotellet er mot kostnad og dette er det gitt tydelig informasjon om på hotellets nettsider. Det er beklagelig at klager ikke følte at hotellet fortjener de tildelte stjernene.

Det er notert at klager var i kontakt med kundeservice på Allinclusive.no allerede samme kveld som de ankom hotellet. Under denne samtalen ble de informert om fremgangsmåten dersom man mener at hotellet ikke leverer i forhold til avtalen.

Alle feil/mangler må i første omgang tas opp med resepsjonen. Dersom dette ikke fører frem skal man ta kontakt med den lokale agenten på reisemålet.

Dersom man fremdeles har behov for assistanse etter dette skal man kontakte Allinclusive.no, som vil bistå med å avhjelpe situasjonen.

Den 28.07 ringte Allinclusive.no tilbake til klager for å høre om de hadde tatt problemene opp med resepsjonen. Under denne samtalen ble det spurt om de ønsket at Allinclusive.no skulle kontakte den lokale agenten for dem, slik at de kunne komme til hotellet å bistå. Kundeservice fikk da til svar at det ikke var nødvendig. Verken kundeservice hos Allinclusive.no eller den

lokale agenten ble kontaktet på et senere tidspunkt under klagers opphold vedrørende feil/mangler ved hotellet.

Klager hadde reservert en reise til Rhodos og Aquis Miraluna og Spa den 16.07 kl. 23.48. Flyreisen var med Star Tour, og hotellet og transfer med Allinclusive.no. Underveis i denne bestillingen ble klager videreført til flyselskapets (Star Tour) sine nettsider for betaling og bekreftelse av flyreisen. I Star Tours system fikk klager all informasjon om flyreisen, blant annet dato og tidspunkter for utreisen og hjemreisen.

Når klager hadde bekreftet flybillettene i bestillingsprosessen, ble bestillingsreferanse for flybillettene registrert, og han ble henvist videre for å legge inn betalingsinformasjon for hotell og transfer direkte hos Allinclusive.no.

Bildene som klager har vist til av sin reservasjon, er en skjermdump han har gjort før reservasjonen var endelig bekreftet fra Allinclusive.no sin side.

Etter at reservasjonen var gjennomført fikk klager en automatisk mail fra Allinclusive.no, med informasjon om sin ordre-id, samt påloggingsinformasjon for å kunne gå til siden «Min reservasjon». I samme mail står det også at han vil motta en bekreftelsesmail direkte fra flyselskapet med informasjon om flybillettene.

Den 17.07.14 kl. 08.02 sendte Allinclusive.no endelig bekreftelse på klagers bestilling, etter at de hadde kontrollert bestillingen og belastet klagers kredittkort.

Da det i klagers tilfelle var en nattflyging på returreisen, var utsjekkingsdato fra hotellet ulik i forhold til hjemreisedato for fly, siden man passerte midnatt. Datoinformasjon i Allinclusive.no sine systemer vises i henhold til hotellbookingen. Siden klager allerede hadde betalt og bekreftet sin bestilling hos flyselskapets (Star Tours) nettside, gikk man ut fra at klager også var innforstått med det faktiske returtidspunktet.

Hotellet har valgt å refundere et beløp tilsvarende kr 1.300 som en beklagelse for at klager følte at rommet ikke var godt nok rengjort ved ankomst. Allinclusive.no finner ikke grunnlag for å imøtekomme klagers krav om prisavslag og erstatning utover dette.

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.

Klagen gjelder hotellstandard, inkludert matservering og renhold, misvisende informasjon i innledende nettkorrespondanse om avreisedato, samt dårlig oppfølging av klagen som ble fremsatt fra reisemålet.

Reklamasjonsnemnda behandler først spørsmålet om hotellklassifisering. Det er korrekt som opplyst av arrangøren, at det er lokale, greske myndigheter som rangerer hotellene. Hotrec, som klageren viser til, er så vidt nemnda kan se ikke noe offisielt organ som kan opptre på vegne av andre enn medlemmene. Deres nettsider gir heller ingen informasjon

om hva stjerneklassifisering i Hellas innebærer, idet nettsiden for Hellas ikke er opprettet. Nemnda er imidlertid enig med klageren i at det må være en viss sammenheng mellom stjerneklassifiseringen og det som tilbys.

I motsatt fall kan markedsføringen være i strid med markedsføringsloven.

Ut fra det som er opplyst om renhold og ut fra bildene som er fremlagt, blant annet av badeutstyr og stoler på terrassen, finner nemnda at hotellet ikke kan sies å svare til forventningene en reisende har til et hotell som er rangert så høyt som i dette tilfellet. Nemnda har merket seg at det er gitt et prisavslag fra hotellet på kr 1.300 for dårlig renhold den første dagen.

Når det gjelder mattilbudet og den måten maten ble servert på, er det viktig at den reisende har et realistisk syn på hva som kan forventes. Hotellet er et stort ferieanlegg. Når man ferierer i europeisk høysesong vil det gjerne være mange barnefamilier som ferierer på samme tidspunkt. At det da er matsøl, rot og dårlig hygiene rundt matserveringen er ikke uvanlig. Når familier fra mange land ferierer på samme sted vil ikke alle, verken barn eller voksne, oppføre seg slik man er vant til. Det er også en annen bakterieflora enn det man er tilvendt hjemmefra, og det er et mye enklere renhold.

Når det gjelder manglende service på reisemålet, fremgår det av arrangørens nettsider at det ikke finnes guide eller annen service på stedet. Klager skal tas opp med hotellet, eventuelt med den stedlige agenten.

Så vidt nemnda kan se, ble det klaget til hotellet, og det hjalp i forhold til renholdet. Nemnda er enig med klageren i at det øvrige, nemlig at hotellet etter hans syn var feilklassifisert, verken kunne løses av hotellet eller agenten, og at rett adressat for klagen er arrangøren.

Klageren mener også at han ble feilinformert om avreisedato fra Rhodos, og at han av den grunn ble påført utgifter til hotellrom og transfer som han krever erstattet.

Nemnda har gjennomgått korrespondansen. Så vidt nemndas flertall, lederen og reiselivsbransjens representanter, kan se, har klageren kun forholdt seg til de opplysningene som fremgikk av hans mobiltelefon etter at bestillingen var plassert og betalt. Bestillingen ble foretatt kort før midnatt. Det er ubestridt at arrangøren allerede dagen etter sendte en e-post med hotellvoucher og transfervoucher.

Det er heller ikke bestridt at klageren mottok en e-post fra flyselskapet hvor flytidene fremgikk.

Nemndas flertall finner å måtte legge til grunn at det fremgår tydelig av arrangørens vilkår, som klageren har akseptert, at de tilsendte vouchere/billetter må printes ut og medbringes. Nemndas flertall konkluderer etter dette med at det er klagerens egen feil at han ikke var kjent med riktig avreisedato fra Rhodos. De økonomiske konsekvensene dette førte til må klageren etter flertallets syn derfor selv hefte for. Nemndas mindretall, forbrukerrepresentantene, finner at det skjermbildet som sto på klagerens mobiltelefon binder arrangøren. Arrangøren hadde derfor etter disse representantenes syn en plikt til å varsle om endre reisetid.

Klageren får etter dette ikke medhold i at reiseinformasjonen var mangelfull.

Etter en samlet vurdering av hotellstandarden, og med spesiell vekt på det nedslitte inntrykket bildene formidler, finner en samlet nemnd at klageren ikke har fått den hotellstandard han kunne forvente ut fra prisen, presentasjonen på nettsidene og klassifiseringen. Som nevnt innledningsvis må det som faktisk blir levert stå i forhold til det markedsføringen gir inntrykk av. Nemnda finner etter en samlet vurdering at klageren bør få et prisavslag tilsvarende 20% av reisens pris, avrundet til kr 3.400.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det blir gitt et prisavslag på 20% av reisens pris, avrundet til kr 3.400.

Dette vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Svein Erik Søgård, Detur Norway AS, Lise S. Bø, Star Tour AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.