

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om heving av reiseavtalen og refusjon av reisens pris.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

262/14P

Tjenesteyter

Allinclusiveno

Saken gjelder:

Krav om heving av reiseavtalen og refusjon av reisens pris.

Klager har i det vesentlige anført:

Da klager og hennes familie landet i Hurghada onsdag 16. juli kom ikke klagers koffert. Hun fikk et skjema av Allinclusive.no's guide på flyplassen og fylte ut dette. Det ble avtalt at hun skulle ringe guiden dagen etter. Kofferten kom ikke og da fredagen kom måtte klager dra inn til sentrum av Hurghada for å handle klær.

Lørdag morgen ringte klager guiden igjen, men han visst ikke noe og han hadde heller ikke gjort noe for å etterlyse kofferten. Søndag ringte Avinor og fortalte at kofferten sto på Gardermoen. De tilbød seg å sende den slik at klager da ville ha kofferten på tirsdag. Dette takket hun nei til siden de skulle reise hjem onsdag formiddag. Klager har etter hjemkomst fått erstatning via sin reiseforsikring for utgiftene til klær, men hun finner mangelen på service og oppfølging av Allinclusive.no's guide lite kundevennlig.

Standarden og renholdet på hotell Magawish Swiss Inn Resort holdt ikke mål. Allerede på ankomstdagen ba klager om å få se et annet rom enn det de først fikk tildelt, men også dette var skittent og med lav standard. Dette sa de fra om til resepsjonen, rengjøringspersonalet og Allinclusive.no's representant/guide hver dag og de tok også mange bilder av forholdene ved hotellet. Det var skittent sengetøy, døde og levende maur på kjøkken og baderom. Skitne møbler, skittent og ødelagt kjøleskap. Gardinene var skitne og hang «på halv tolv». Det ble forsøkt sprayet mot maur, uten at det hjalp.

Det er videre ikke akseptabelt at man i et all inclusive konsept må kjøpe all drikke. Det er store avstander på hotellet og de kunne ikke ta med seg plastglass som rommet 1 dl vann fra restaurantene til rommet for å ha vann til tannpuss og drikke på kvelden. Det var ikke tilbud om vannflasker, så dette måtte klager kjøpe i et supermarked. Maten var enten rå eller ihjelskokt og det var lite variasjon. I forbindelse med måltidene var det lange køer og opptil 15 minutter ventetid for å få en varmrett. Som familie fikk de ikke spist ett måltid sammen, da

det alltid var en av dem som sto i kø. Videre var det mangel på bestikk og ofte tomt for mat dersom man ønsket å spise middag senere enn på åpningstidspunktet kl. 19.00.

Klager mener hotellet holdt langt fra 4 stjerners standard og krever prinsipalt reisen hevet og det innbetalte beløp, kr 16.334, refundert. Subsidiært krever klager et solid prisavslag som reflekterer de betydelige manglene ved standarden på hotellet.

Allinclusive.no har i det vesentlige anført:

Klager reiste med Star Tour og i henhold til Allinclusive.no's vilkår og betingelser, så er det flyselskapet som er ansvarlig for alle aspekter ved flyreisen. Dersom klager hadde tatt kontakt med Allinclusive.no direkte, så kunne de vært behjelpelig med å informere klager om hvordan de skulle forholdt seg og hvem som skulle kontaktes.

Magawish Swiss Inn Resort er offisielt rangert som et 4-stjerners hotell. Stjernerangeringen er satt av lokale turistmyndigheter og er basert på visse kriterier i form av tjenester og fasiliteter som tilbys, samt beliggenheten på eiendommen.

I mange tilfeller er stjernerangeringen basert på fasiliteter som er tilgjengelig på hotellet, heller enn hvor luksuriøst hotellet synes å være. Magawish Swiss Inn Resort er et prisgunstig hotellalternativ som oppfyller kriteriene for en 4 stjerners rangering i Egypt.

Allinclusive.no har vært i kontakt med sin leverandør, samt hotellet og fått tilbakemelding om at klager ble tilbudt å bytte rom tre ganger, men at klager valgte å avslå dette, da hun mente at det rommet de opprinnelig hadde fått var bedre.

Hotellet har også notert seg at de kontaktet klager under oppholdet for å sjekke om alt var bra. Tilbakemeldingen hotellet skal ha fått fra klager var at de var fornøyd.

I denne saken kan det se ut som det har vært en misforståelse om hvem som skulle kontaktes når det gjaldt mistet bagasje og feil/mangler ved hotellet.

Det er beklagelig at klager har hatt forståelse av at det var den lokale transportøren som skulle opptre som guide/representant på reisemålet. Transportøren er kun ansvarlig for transport mellom flyplass og hotell.

Opplysninger om hvem som er Allinclusive sine representanter på reisemålet og kontaktinformasjon finnes på klagers hotellvoucher.

På bakgrunn av at verken den lokale hotellagenten eller Allinclusive.no ble kontaktet under oppholdet og gjort oppmerksom på klagers situasjon, har de dessverre ikke fått anledning til å avhjelpe klager og kan således ikke imøtekomme klagers krav.

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. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet.

Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man normalt ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Hotell:

Reklamasjonsnemnda legger til grunn at klageren kontaktet hotellets resepsjon vedrørende standarden på rommet. Hotellet var for så vidt behjelpelig med å gi klageren mulighet til å bytte rom, men etter klagerens vurdering var de rommene hun ble tilbudt ikke noe bedre - snarere det motsatte - enn det rommet familien opprinnelig fikk.

Klageren var videre misfornøyd med rengjøringen og har vedlagt bilder som viser mangler ved renholdet. Hun var også misfornøyd med all-inclusivetilbudet.

Maten var ikke god og lite variert, og drikkevann, utenom det som ble skjenket i baren og spisesalen i små begre, var ikke inkludert. Det var dessuten lange køer frem til diskene, hvilket gjorde at det nesten var umulig å spise et måltid som en samlet familie.

Reklamasjonsnemnda legger til grunn at hotellet var nedslitt, og at standarden nok ikke holdt 4 stjerner standard, slik man er vant med i Europa. Det finnes imidlertid ingen generell rangeringsstandard, idet det svært ofte er lokale turistmyndigheter som fastsetter rangeringen.

Etter reklamasjonsnemndas syn må det være et visst samsvar mellom de opplysningene arrangøren har gitt om reisemålet og den aktuelle kvaliteten på hotellet. I motsatt fall blir det nesten ikke mulig for potensielle reisende å velge mellom alternativene.

Slik hotellrommet er beskrevet, finner nemnda at både kvalitet og renhold utgjør mangler ved rommet. Klageren ble tilbudt å bytte rom, men de rommene som ble tilbudt var etter klagerens syn av enda dårligere kvalitet enn det rommet de allerede hadde.

Alternativet ville eventuelt ha vært å bytte hotell. Det ble klageren ikke tilbudt, fordi hun ikke kontaktet arrangørens representant på reisemålet. Det fremgår under punkt 4 - «Problems and complaints» - at klageren må følge de der beskrevne regler hvis hun skal ha klageretten i behold. Arrangøren skal i første omgang forsøke å avhjelpe problemene, f.eks. ved å flytte gjestene til et annet hotell. Først når avhjelp ikke har vist seg mulig, kan det komme på tale med prisavslag.

Nemnda finner dog etter en samlet vurdering at selskapet i markedsføringen av hotellet har gitt mangelfulle/misvisende opplysninger på sine nettsider. Klageren ble opplyst på reisemålet at det ikke hadde vært skandinaviske reisende på dette hotellet på flere år.

Bagasje:

Klageren fikk ikke bagasjen da familien ankom reisemålet. Ved hjelp av guiden meldte hun fra om dette til handling-agenten på flyplassen. Hun fylte også ut et skjema. Klageren gikk ut fra at det var guiden som skulle følge opp videre. Det var derfor ham hun kontaktet i dagene

etterpå. Det vise seg at han ikke etterlyste bagasjen. Arrangøren anfører at det er flyselskapet som skal kontaktes og at det ikke er guidens oppgave å etterlyse bagasje for gjestene.

Det er mulig at arbeidsoppgavene er slik avgrenset, men nemnda kan ikke se at det går klart frem av reisevilkårene. Reisen er priset under ett og opplysninger om ankomst og avgang samt flykoder er oppgitt i hotellvoucheren. Hvis man til tross for dette skal forholde seg til flyselskapet vedrørende flyreise og bagasje, bør dette sies klart.

Forsinket eller bortkommet bagasje er i første omgang en forsikringssak.

Reklamasjonsnemnda finner dog, etter en samlet vurdering, at de ulempene klageren ble påført ved at bagasjen ikke ble ettersendt fordi den ikke ble etterlyst, bør føre til et prisavslag. Samlet sett anbefaler nemnda at gis et prisavslag på 20 % av reisens pris, avrundet til kr 3.300.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det blir gitt en prisavslag tilsvarende 20 % av reisens pris, avrundet til kr 3.300.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.