

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon for dårlig hotellstandard og matforgiftning.

Dato

25.04.2019

Saksnummer

2019-00654

Tjenesteytere

Amisol Travel AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med all inclusive på Hotel Hilton Waterfall, Sharm el Sheikh, Egypt i perioden 17.11.2018 - 24.11.2018. Totalpris kr. 12.980.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Manglende aircondition
- Støy
- All inclusive

Ved ankomst var aircondition ødelagt og hotellstandarden generelt dårlig. Klager måtte åpne verandadøren et par minutter og resultatet ble myggbitt.

Neste morgen kontaktet de resepsjonen før frokost og ga beskjed om at aircondition ikke fungerte. På ettermiddagen var situasjonen uforandret. Klager kontaktet igjen resepsjonen uten at problemet ble løst.

Etter en nok en nesten søvnløs natt grunnet et for varmt rom, en aircondition som bråkte og myggstikk, ble resepsjonen igjen kontaktet. Svaret de fikk var at de jobbet med saken og at problemene med aircondition gjaldt hele hotelkomplekset, så et rombytte ville ikke avhjelpe situasjonen. Klager mener dette ikke kan ha vært korrekt da andre reisende de snakket med hadde aircondition som var helt ok.

Klager ble matforgiftet på hotellet.

Etter klagerens syn er Amisol Travels klassifisering av hotellet for høy. Hotellet hadde oppbrukne fliser og trapper som ikke egnet seg for å gå barbeint, mange løse fliser i

bassengene/dårlig hygiene, reparasjoner som så svært midlertidige ut - spesielt inne på badet og vannlekkasje ut av en takspot på badet fra etasjen over.

Klager har fremsatt krav kompensasjon for ødelagt ferie og kr. 10.000 for tapt arbeidsfortjeneste etter hjemkomst grunnet matforgiftning.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Amisol har inntatt i sine alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 7.2.c - kundens plikter - en bestemmelse om at den reisende må reklamere på stedet for å kunne gjøre mangelen gjeldende.

Amisols reiseleder befant seg på hotellet på følgende tider i perioden klager ferierte på hotellet:

Søndag - fredag kl. 12:45 - 14:00 og søndag - fredag kl. 20:15 - 19:00.

Amisol Travel forutsetter at reklamasjoner fremføres for reiseleder på reisemålet slik at klagepunktet kan bli rettet eller kompensert. Dersom dette ikke er gjort, uten at det foreligger særskilte omstendigheter, vil normalt en senere klage eller krav om kompensasjon bli avvist, ref. informasjon på deres nettsider.

Klager var i kontakt med reiseleder angående bestilling av utflukt. Ingen av forholdene nevnt i klagen ble tatt opp med reiselederen.

Amisol hadde 14 gjester boende på Hotel Hilton Waterfalls, Sharm el Sheikh i perioden klager var der på ferie. Det var totalt fire av Amisols gjester som klagde på at de ble dårlige av maten på hotellet, men ingen tok dette opp med Amisols stedlige representant eller med hotellet. Amisol legger til grunn at det dreide seg om en mageinfeksjon som mange får i Egypt.

Etter Amisols syn foreligger det ikke noen mangel ved matserveringen/all inclusive på hotellet som gir klager rett på erstatning.

Hotellet/Amisols syn er at man ikke har vært uaktsomme eller utvist skyld som på annen måte medfører at klager har rett til erstatning for tapt arbeidsinntekt. Erstatning som følge av sykdom på ferie er normalt en forsikringssak.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Amisol Travel AS.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter avtalen, jfr. § 25.

Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold, dvs. i kataloger, brosjyrer, nettsider, annonser i media, med mer.

Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for – ansatte, underleverandører av tjenester som omfattes av avtalen – og særlig feil og forsømmelser begått av stedlige representanter på reisemålet.

Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis §§ 27, 28, 31 og 32.

Den reisende skal uten ugrunnet opphold underrette arrangøren om mangler ved reisetjenester som inngår i pakkereiseavtalen jfr. § 26.

Arrangøren har rett og plikt til å avhjelpe en mangel, med mindre dette er umulig eller medfører uforholdsmessige kostnader, idet det tas hensyn til omfanget av mangelen og verdien av de berørte reisetjenestene. Arrangøren skal avhjelpe mangelen innen en rimelig frist fastsatt av den reisende, jfr. § 27. Prop. 54 (2017-2018) s. 119. Av forarbeider til § 26 fremgår det at en reisende som forsømmer rask reklamasjon beholder sine krav, men at det må tas hensyn til at retten til tapsbegrensende avhjelp etter § 27 kan være berørt. Det kan være situasjonen der en klage først innleveres etter hjemkomst.

Nemnda legger til grunn at det ble klaget over at AC ikke fungerte allerede fra første dag. Klagen ble mottatt av hotellet, som lovet å utbedre den. Så vidt nemnda kan skjønne ble det imidlertid ikke gjort, og det var heller ikke mulig å bytte til et annet rom, angivelig fordi AC var ødelagt over hele hotellet.

Når det gjelder den videre begrunnelse har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og de to forbrukerrepresentantene, finner at reklamasjonen ble fremsatt i samsvar med lovens krav. Hotellet må antas å være rette instans for utbedring av bygningsmessige mangler. Det er vanskelig å tenke seg at reparasjonen ville ha gått hurtigere ved en klage til arrangørens representant så lenge forholdet er oppgitt å gjelde hele hotellet.

Nemndas mindretall, de to bransjerepresentantene, viser til at den reisende uten ugrunnet opphold skal underrette arrangøren om mangler ved reisetjenester som inngår i pakkereiseavtalen jfr. § 26. Dette har ikke blitt gjort. Mindretallet finner at arrangøren i dette tilfellet ikke har fått muligheten til å avhjelpe mangelen. Dersom det ikke var mulig å rette feilen ville bytte av hotell blitt fulgt opp. Klageren bør derfor ikke nå frem med sitt krav.

Nemndas flertall finner at klageren bør få et prisavslag for manglende AC. I sydlige land er dette et viktig element fordi det bidrar til god søvnkvalitet. I mangel av andre opplysninger legges det til grunn at svikten gjaldt under hele oppholdet. Etter en samlet vurdering finner flertallet at klageren bør gis et prisavslag på 30 % av reisens pris, avrundet til kr. 3.900.

En samlet nemnd legger til grunn at det ikke eksisterer et internasjonalt system for klassifisering av hoteller. Det er stort sett reiseoperatørene, ofte i samarbeid med lokale myndigheter, som vurderer hotellene. I en slik vurdering inngår også beliggenhet og andre fasiliteter. Når det gjelder vedlikehold er nok dette ofte dårligere enn det man er vant med fra Europa.

Klageren ble matforgiftet. Etter det nemnda har erfaring for er det mange som får mageproblemer ved opphold i land som har en helt annen bakterieflora enn det norske reisende er vant med. Det er opplyst at hotellet hadde lege, men så vidt nemnda kan forstå ble denne ikke kontaktet. Utgifter i forbindelse med sykdom på reise er uansett en forsikringssak.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 30 % av reisens pris, avrundet til kr. 3.900.

Vedtaket er truffet under dissens.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)