

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet manglende senger og utsikt.

### Dato

26.05.2020

### Saksnummer

2020-00936

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og to barn med innkvartering i et deluxerom på Hotel Nikko Bali Beach i Tanjung Benoa, Bali i perioden 23.12.2019 - 06.01.2020. Totalpris 79 863 kroner.

Følgende fremgår av bekreftelsen på reisen: "Romkategori: Deluxerom, Balkong eller terrasse, Utsikt, Halvpensjon (reisende A,B,C,D)"

Klager var ikke fornøyd med:

- Feil type rom/ leilighet
- Balkong/ markterrasse

Klager bestilte rom med 4 senger, men fikk - etter mange henvendelser til hotellet - kun 3 senger. Klager krever kompensasjon for å ha delt seng med ett av barna hele ferien. Klager anfører at det i bestillingens "dropdrop-down" meny for dette rommet, bare er to mulige valg og begge inkluderer 4 senger, forskjellen er om de er ekstrasenger eller ordinære senger.

Klager betalte ekstra for utsikt mot hagen, men hotellets hage sluttet så nært hotellveggen at de ikke så hagen. Klager fikk rom med utsikt mot en nedstengt byggeplass på nabotomten

Etter ankomst, den 24.12.2029 sendte klager en e-post til Apollo hvor det fremgikk at de hadde bestilt og betalt for Deluxerom med to ekstra senger, men fikk kun en ekstra seng. Klager har i ettertid skrevet at e-posten ble sendt til en e-postadresse som ikke besvarte henvendelser/"no-reply". Bakgrunnen for at de bestilte rom med ekstra senger var å slippe å ha barn i sengen og således få god søvn i ferien. Hotellet kunne ikke levere dette og de måtte derfor sove med barn i sengen i 14 dager, og fikk ikke det de hadde

betalt for. Klager krever derfor tilbakebetalt beløpet de betalte for ekstra senger, dvs. 14 896 kroner. Klager skriver at de betalte 1 656 kroner i tillegg for utsikt, men at de heller ikke fikk dette. Hotellrommet lå inntil en stengt byggeplass og det var ingen utsikt. Klager stiller seg spørrende til Apollos definisjon av hage. Klager krever derfor tilbakebetalt beløpet de betalte for utsikt. Videre krever de kompensasjon.

Klager har anført at det på hotellet ikke var noen Apollo-skilt, ingen Apollo-ansatte og ikke noe Apollo-spesifikk informasjon på rommene eller i resepsjonen. Klager mener de ikke var blitt informert på et tydeligvis at der var en lokal representant som de burde forholde seg til. Det naturlige for klager var å kommunisere med hotellpersonalet som heller ikke nevnte noe om at de skulle henvende seg et annet sted. De klaget på rommet til hotellpersonalet ved ankomst. En av sjefene var med inn på klagers rom, uten at det hjalp. De fikk beskjed om at det ikke fantes andre rom med fire senger og at hotellpersonalet ikke kunne tilby noe annet. Klager ringte Apollos kontakttelefon, men de hadde stengt hele julen. Da familien i tillegg ble magesyke, brukte de ikke mer energi på dette da hotellet uansett ikke kunne gjøre noe.

Klager har sendt inn sine medisinske kostnader og annen informasjon til sitt forsikringsselskap. De er pliktige å erstatte de dagene klager var sengeliggende samt medisiner.

Klager finner at poenget om sykdom er todelt:

- 1) Det er begrensninger hvor mange ganger man klarer å mase og følge opp en klage når tilnærmet hele familien er sengeliggende og man har fått beskjed av hotellet at de ikke har andre ledige rom.
- 2) Klager mener at Apollo burde redusere prisen på hotelloppholdet da de ble syke av maten. Klager fikk høre at det også var andre gjester på hotellet som var syke.

Klagers krav: 20 334 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Apollo har anført at de har følgende beskrivelse av romkategori på Hotel Nikko Bali Beach på [www.apollo.no](http://www.apollo.no):

«Deluxerom Luksuriøse rom med en blanding av balinesisk og moderne interiør.

Dobbeltseng eller to enkeltsenger og en ekstraseng. Fjerde person mulig om denne er barn og deler ordinær seng. TV, kaffe kaffe- og tefasiliteter og minibar. Gratis WiFi, luftkondisjonering og safe. Fine bad med badekar, dusj og wc. Balkong eller terrasse, noen med begrenset havutsikt og noen med utsikt mot hagen. Rengjøring 7 ggr/uke. Barn under 2 år regnes som person i ekstraseng.

Romstørrelse: Ca. 42 m<sup>2</sup>

Antall personer personer: 1-3 / 1 1-4 hvorav 2 barn”

Apollo anfører at den fjerde personen er som oppgitt i Apollos rombeskrivelse, kun er mulig dersom denne personen er et barn og deler ordinær seng. Da klager i utgangspunktet forsøkte å bestille reisen på selv Apollos nettside, legger Apollo til grunn at de gått igjennom all relevant informasjon om reisen og hotellet.

Klager kontaktet Apollos kundesenter for hjelp til bestilling. Klager hadde først forsøkt å bestille reisen på [apollo.no](https://www.apollo.no) men fikk feil pris. Apollos kundekonsulent lovet å undersøke dette nærmere og deretter legge inn bestillingen for klager så snart prisen var korrekt. Klager ble informert da bestillingen var lagt inn med rett pris og i henhold til det klager selv hadde forsøkt å bestille på nettsiden.

Klager tok kontakt med Apollo etter hjemkomst da de ikke hadde fått svar på henvendelsen de sendte 24.12.2019. Årsaken til at denne e-posten aldri ble besvart av Apollo var at den ble sendt til en «no-reply» mailadresse som kun benyttes for utsendelse av billetter.

Sykdom i reisefølget ble ikke oppgitt til Apollo i klagers opprinnelige reklamasjon. Apollo ble først informert om dette i et tilsvar den 06.02.2020. Etter å ha undersøkt saken med sin lokale samarbeidspartner og hotellet anser Apollo at sykdommen kan ha oppstått grunnet forhold utenfor hotellet, da hotellet oppgir at de ikke har registrert andre tilfeller av sykdom i samme periode. Apollo minner i den forbindelse om sin informasjon vedrørende sykdom på reise under:

<https://www.apollo.no/min-reise/alt-om-charterreisen/pa-reisemalet/sykdom-pa-reise>  
«Sykdom på reise

Skulle uhellet være ute mens du er på ferie og på reise er det viktig at du har reiseforsikringen i orden, og vet hvordan du skal komme i kontakt med ditt forsikringsselskap. Apollo kan ikke påta seg ansvar for å hjelpe ved skade og sykdom mens du er på reise med oss, men gir den hjelpen som er praktisk mulig på stedet. Våre reiseledere er behjelpelig med å formidle kontakt med lege, sykehus og ditt forsikringsselskap. Selve behandlingen tilrettelegges av forsikringsselskapet og deres alarmsentral i forhold til den reiseforsikringen du har kjøpt. Apollo personale har heller ingen fagkunnskaper rundt dette. Forsikringsselskapet skal yte øyeblikkelig økonomisk hjelp, forestå sykehusbehandling og stå for organisering av hjemtransport. Verken reiselederne eller våre lokale samarbeidspartnere kan overprøve politiets, helsevesenets eller lokale myndigheters beslutninger. Det er ditt forsikringsselskap som skal skaffe til veie de nødvendige ressurser for å sikre en så forsvarlig håndtering av situasjonen som overhodet mulig i vedkommende land. Sørg for at du får en bekreftelse fra legen som har behandlet deg dersom du har vært sengeliggende i ferien. Ta vare på kvitteringer for utlegg som du ev. kan få refundert av forsikringsselskapet ditt.»

Utfra klagers vedlagte bilder av utsikten fra rommet anser Apollo at denne er mot hage i henhold til bestillingen.

Apollo har ikke skandinavisktalende personale/reiseledere på Bali. Apollo har imidlertid en lokal engelsktalende samarbeidspartner, Govacation Indonesia. som Apollos gjester kan kontakte dersom det er forhold de ikke fornøyd med, eller dersom de skulle ha behov for hjelp. Ved ankomst får klager utlevert velkomstmateriale der kontakthinformatjon til Apollos samarbeidspartner fremgår. Klager har ikke vært i kontakt med Apollos lokale samarbeidspartner i løpet av oppholdet.

Apollo kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

### **Nemnda bemerker**

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres i tråd med avtalen, jfr. pakkereiseloven § 25. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen. Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for. Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis § 27, § 28, § 31 og § 32.

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og to barn med innkvartering i et deluxerom på Hotel Nikko Bali Beach i Tanjung Benoa, Bali i perioden 23.12.2019 - 06.01.2020. Totalpris 79 863 kroner.

Klagen dreier seg om manglende ekstrasing, manglende hageutsikt og sykdom. Klager krever tilbakebetalt beløpet de betalte for ekstra senger, dvs. 14 896 kroner og 1 656 kroner i tillegg for utsikt. Totalt er klagers krav på 20 334 kroner.

Det fremgår av Apollos informasjon om det aktuelle hotellet at rommene bestod av tre senger, men at det var plass til fire personer dersom den fjerde var barn og kunne dele seng med de andre. Samtidig fremkommer det av klagers vedlegg at han ved bestilling kun hadde to boalternativer på hotellet, hvorav begge var med spesifisert med fire senger. Dette forhold er ikke direkte kommentert av Apollo. Klager bestilte reisen på nett, men måtte ha bistand av reisekonsulent for å ferdigstille bestillingen manuelt pga. pris. Etter nemndas vurdering har klager rett i at det i nedtrekksfanen kun var rom med fire senger, som er klart i motstrid med den generelle rombeskrivelsen til Apollo på nettsiden. Etter nemndas vurdering er det således to ulike rombeskrivelser og ikke rart at klager forventet en fjerde seng. Basert på dette utgjør uklarheten i rombeskrivelsen et avvik fra avtalen og klager bør tilkjennes et prisavslag for manglende seng.

Klager har videre klagd på manglende utsikt mot hage. Etter nemndas vurdering kan hageutsikten vanskelig kalles utsikt, men klager skulle tatt kontakt med Apollo på reisestedet og gitt dem mulighet til å avhjelpe forholdet på stedet for eksempel ved rombytte. Nemnda ser at klager har svart på "no reply mail", men han har fått

informasjon om Apollos kontaktinformasjon på reisestedet da han fikk utlevert velkomstmateriale. Nemnda kan heller ikke se at anførte sykdom på ferie er noe som tjenesteyter hefter for da dette kan ha sin årsak i ulike eksterne faktorer. Nemnda anbefaler at klager tilkjennes et forholdsmessig prisavslag for den manglende sengen og setter dette til 5 000 kroner.

**Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

**Nemndas representanter**

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)