

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet mugg, beliggenhet og hotellstandard.

Dato

16.01.2018

Saksnummer

2017-02655

Tjenesteytere

OrkideEkspressen

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer med innkvartering i "1 Superior Pool View," på Kata Palm Resort & Spa, Phuket, Thailand i perioden 10.09.2017 - 25.09.2017. Totalpris kr. 16.500.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Feil type rom / leilighet
- Støy
- Reiselederservice
- Hotell
- Beliggenhet

Klager har anført at hun har astma og reagerte med en gang på at det var mugg på rommet. Klager ba hotellet vaske skikkelig, men det ble ikke gjort. Klager anfører at hotellet var under utbedring, beliggenheten var ikke som forventet og det var lite hyggelig. Etter en uke flyttet de til ett annet hotell som kostet kr. 18.000 for resten av oppholdet.

Bryllupsreisen var klagers første reise og de anfører at de fikk dårlig informasjon fra reisebyrået som kun hadde kontakt med en tredje part i Norge (mannens bror) som ikke forstod at klager ikke var fornøyd. Dersom klager hadde hatt telefon som fungerte på reisemålet, ville de selv ha kontaktet reisekonsulenten. Men de hadde problemer med telefonen som bare virket av og til.

Klager krever kompensasjon for uken på Kata Palm Resort & Spa.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

OrkideEkspressen ble kontaktet av klagers bror vedr. klagers bryllupsreise til Thailand da broren var kjent i området og bisto i bestillingsprosessen. Tilbud ble satt opp med forskjellige hoteller. Avgjørende for hotellvalg ble likevel parets budsjett. Klager valgte å bestille reise og opphold på Kata Palm Resort. Dette hotellet holder 3,5 stjerner, og er et hotell de ofte benytter for kunder som ønsker god turistklasse standard i det «midtre» prissjiktet. OrkideEkspressen er til stadighet på studieturer for å sjekke hotellene og Kata Palm forsvarer en plass blant deres hoteller i kategorien 3+, ikke minst sett i forhold til prisen som ble betalt for reisen. Totalt kostet reisen kr. 16.500 for to personer. Pris i høysesong, januar - mars for like mange netter ligger på ca. kr 16.000 per person.

På OrkideEkspressens nettside står det at hotellet ligger 300 meter fra stranden. Dette kan man også se ved å gjøre et enkelt søk på Google maps. OrkideEkspressen har ikke lovet et strandhotell. Klager fikk et alternativt tilbud om et strandhotell, men dette hotellet ble vurdert til å være for dyrt. Det hevdes også av klageren at de fikk tildelt feil rom. I tilbud og ordrebekreftelser fra OrkideEkspressen er det hele tiden bekreftet Superior Pool View. Ifølge hotellet fikk de rom 306 i 3. etasje. Dette er et Superior Pool View-rom. OrkideEkspressen legger ved epost fra hotellet med bilder tatt på deres oppfordring. Merk at hotellet har tatt bilder fra naborommet 307 siden 306 var opptatt da de skulle ta bilder for OrkideEkspressen. Fra balkongen kan man tydelig se at i hvert fall naborommet har utsikt mot basseng. Det skal ikke være stor forskjell på utsikten fra disse to rommene.

Det klages videre på støy. Dette ble aldri rapportert mens klager var i Phuket. OrkideEkspressen kan ikke se er det er nevnt i epostkorrespondansen de har hatt med klager i etterkant av reisen.

Angående reiselederservice, er det noe OrkideEkspressen ikke har lovet da de ikke er et typisk charterselskap med egne ansatte på stedet. Dette antar OrkideEkspressen at klager var klar over på forhånd.

Den opprinnelige kontakten mellom OrkideEkspressen og klager ble opprettet av broren. Mesteparten av bestillingsprosessen gikk via broren, men noe gikk også gjennom klager direkte da reisen begynte å ta form. Da klager ankom Phuket den 11.09.2017 fikk OrkideEkspressen en telefon fra broren. Han hadde snakket med paret som ikke var tilfredse. Mugg ble nevnt, det samme ble avstand til strand.

På oppdrag fra broren fikk reiserådgiveren oppgaven med å se på alternativt hotell for de, bl.a. Kata Beach Resort, som de tidligere hadde fått tilbud om. Broren mente samtidig at de skulle gi klager litt tid til å akklimatisere seg etter en lang reise, og at det kanskje ville hjelpe med litt mat osv. Samme dag, og før reiserådgiveren hadde rukket å gi et tilbud på alternativt hotell, ringte broren opp igjen med beskjed om at alt nå hadde

ordnet seg. Klager var fornøyd etter å ha fått litt mat og hotellet hadde samtidig vært inne på rommet for å vaske. OrkideEkspressen ble aldri kontaktet av klager direkte. De hadde kun med broren å gjøre innsjekkingsdagen. OrkideEkspressen ble heller ikke kontaktet igjen etter at disse to samtalene fant sted.

OrkideEkspressen anfører at dette foregikk muntlig, men reiserådgiveren har gjort notater. OrkideEkspressen er nøye på å loggføre kommunikasjonen de har med sine kunder underveis.

OrkideEkspressen har vært i kontakt med Kata Palm i etterkant og de kan bekrefte at de var inne på rommet. Vasken dreide seg, så vidt OrkideEkspressen har forstått, om rengjøring av puter. I epostkorrespondanse med hotellet har OrkideEkspressen spurt om klager på noe annet tidspunkt ga inntrykk/tilbakemelding om at de var misfornøyde. Som man kan lese av eposten mellom hotellet og OrkideEkspressen, er deres inntrykk at de flyttet til Patong for å være nærmere sine venner. Ingen annen misnøye er rapportert av klager til resepsjonen.

I den siste samtalen med broren på innsjekkingsdagen, 11. september, hvor det ble sagt at klager likevel var fornøyd, poengterte reiserådgiveren viktigheten av at de som befant seg på hotellet måtte gi beskjed om det skulle være noe mer. OrkideEkspressen hørte ingenting før de fikk beskjed av hotellet om at klager hadde sjekket ut og flyttet til Patong Beach, en av de andre strendene på Phuket.

I etterkant har OrkideEkspressen fått kommentarer fra klager om at OrkideEkspressen burde vært i kontakt med dem direkte og ikke gått via broren. OrkideEkspressen finner det vanskelig å påta skylden for dette da det var klager som på eget initiativ benyttet broren i kommunikasjon med OrkideEkspressen. OrkideEkspressen kan ikke se at de kan bebreides for at kommunikasjon gikk gjennom en tredjepart.

Klager beskriver feil med telefon/mobil i en av epostene i etterkant av reisen. OrkideEkspressen anfører at Thailand har ypperlig telefonnettverk og på hotellet eksisterer både telefoner og internett. OrkideEkspressen kan vanskelig se at klager var forhindret fra å kontakte dem direkte. Det blir dessuten en ulogisk påstand da de tydeligvis kunne kontakte broren som befant seg i Norge mens de var i Thailand. OrkideEkspressen finner det lite troverdig at klager var forhindret fra å kontakte reisearrangøren i løpet av ferien.

Etter siste samtale med broren på innsjekkingsdagen hadde OrkideEkspressen ingen grunn til å tro noe annet enn at klager var tilfreds. OrkideEkspressen gjør sitt ytterste hvis det oppstår situasjoner som dette. De har dessuten jobbet lenge med Kata Palm og det ville ikke manglet på velvilje fra hotellets side til å rydde opp hvis klager var så misfornøyde som det påstås.

OrkideEkspressen fikk ikke anledning til å tilby klager hjelp i løpet av ferien og kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag. De har tilbudt klager et prisavslag på kr. 1.000, men dette ble trukket tilbake da klager valgte å sende saken til Pakkereisenemnda.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra OrkideEkspressen.

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 ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klageren og reisearrangøren er sterkt uenige om sakens faktum. Nemnda finner å måtte legge til grunn at det meste av kontakten i forbindelse med reisen – både under planlegging og bestilling og mens klageren befant seg på reisemålet – gikk gjennom den ene klagerens bror. Det fremgår at broren hadde kontakt med klageren allerede den første dagen etter ankomst. Han kontaktet i første omgang arrangøren om mugg på hotellrommet og om beliggenhet i forhold til stranden. Litt senere ringte broren og fortalte at alt hadde ordnet seg. Arrangøren slo deg derfor til ro med det.

Etter nemndas syn er det påfallende at klageren oppnådde kontakt med broren, men samtidig hevder at det på grunn av telefonproblemer ikke var mulig å ringe til arrangøren. Begge befant seg i Norge.

Slik denne saken ligger an finner nemnda at broren i forhold til arrangøren har opptrådt som fullmektig for klageren. Når fullmektigen opplyste at alt var i orden er det vanskelig å se at det kan bebreides arrangøren at det ikke ble anstilt ytterligere undersøkelser eller ble gjort ytterligere anstrengelser for å finne et annet hotell. Slik nemnda ser saken har arrangøren ikke fått noen mulighet til å avhjelpe eventuelle mangler. Nemnda kan, slik denne saken ligger an, ikke anbefale at det blir gitt prisavslag.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Hanne Åsell (TUI Norge AS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)