

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om ny reise for 2 personer grunnet at klager ikke ble kontaktet av Apollo før 2 dager etter et angrep på hotellet.

Dato

10.11.2016

Saksnummer

27/16P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om ny reise for 2 personer grunnet at klager ikke ble kontaktet av Apollo før 2 dager etter et angrep på hotellet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste alene på en ukes ferie på Hotell Bella Vista, Hurghada, i perioden 05.01.16 - 12.01.16.

Den 8. januar ble hotellet angrepet av menn som kom med båt fra sjøsiden. Noen av hotellets gjester ble skadet.

Klager var ute og kom tilbake midt under angrepet. Hun fikk ikke komme inn på hotellet før etter ca. 2 timer. Alt var kaos både utenfor og innenfor.

Klager fikk ingen sms fra Apollo. Hun kom i snakk med en norsk familie inne på hotellet samme kveld. Familien skal ha svart på sms fra Apollo om at klager ikke hadde fått sms. Først 2 dager etter hendelsen fikk klager en lapp/beskjed på hotellrommet fra Apollo.

Apollo gikk fort ut i media med informasjon om at alle norske har fått tilbud om forskjøvet hjemreise, bytte av hotell, at alle hadde det bra og at alle var blitt kontaktet.

Media ble informert av en norsk familie på hotellet om at klager ikke ble kontaktet før 2 dager etter hendelsen. Klager mener at Apollo må kvalitetssikre sine prosedyrer med hensyn til kontakt med sine gjester og at Apollo i dette tilfelle har sviktet.

Klager krever en ny reise for 2 personer.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Apollo har i det vesentlige anført:

Apollo har stor forståelse for at dette var en svært ubehagelig opplevelse.

Det ble sendt flere sms'er til alle Apollos gjester på Bella Vista Hotel med informasjon om hva som skjedde og hvordan Apollo kunne kontaktes.

Den første sms'en ble sendt kl. 20.32 den 8. januar, og deretter kl. 22.45 og kl. 23.53 samme dag. Videre ble det sendt ny sms 9. januar kl. 13.30 (alle tider er norske tider). Apollo har vedlagt kopi av disse sms'ene som er sendt til klagers mobilnummer. Apollo har ikke fått feilmelding på disse sms'ene, men kan selvfølgelig ikke garantere for at klager fikk disse til sin mobil. Da Apollo ikke fikk tilbakemelding fra klager, ble det forsøkt å ringe uten hell.

Apollo hørte ikke noe fra klager, og forsøkte også å kontakte henne ved å banke på hotellrommet uten hell. Apollo fikk en sms fra en annen gjest. Som det fremgår av reiselederrapport ba Apollo denne gjesten gi beskjed til klager om at hun måtte kontakte Apollo. De hørte fremdeles ikke noe fra henne, og valgte derfor til slutt å legge en lapp under døren på hennes hotellrom.

Apollo har stor fokus på å ivareta sine gjester i en slik situasjon, og mener at de har gjort hva de kunne for å komme i kontakt med klager. Apollos oppfatning er at man som reisende også selv har et ansvar, og Apollo mener derfor at klager selv burde ha foretatt seg noe for å komme i kontakt med Apollo. Hun hadde telefonnummeret til servicekontoret, og i tillegg hadde Apollo reiseledere i resepsjonen på Bella Vista Hotel som hun kunne ha oppsøkt. I ettertid har hun per telefon til Apollo bekreftet at hun befant seg på hotellet, både i spa-avdelingen og i hotellområdet for øvrig, hver dag etter angrepet.

Apollo beklager om det har fremkommet feil opplysninger i media om hvilken kontakt Apollo hadde med sine kunder i Hurghada i forbindelse med hendelsen på Hotel Bella Vista. I en situasjon som denne skjer alt veldig fort, og informasjon gikk fram og tilbake mellom reisemålet, Apollos sentrale beredskapsorganisasjon og deres presse- og informasjonsteam. Apollo bestreber seg til det ytterste for å gi korrekte opplysninger til media.

Apollo har gjort mange forsøk på å komme i kontakt med klager, og kan bare beklage at de ikke lyktes med dette, og at det ble tolket i media som om de faktisk hadde hatt personlig kontakt med klager.

Som voksen reisende har man selv også et ansvar. Klager har tydelig kommunisert til andre at hun ikke har hørt noe fra Apollo, og Apollo anser at det naturlige da ville ha vært at klager selv kontaktet Apollo. På klagers billett står telefonnummeret til servicekontoret som alltid er bemannet. Klager hadde også mulighet for å komme i kontakt med reiselederne i resepsjonen på Hotel Bella Vista både om kvelden 8. januar, og om morgenen og kvelden 9. januar. På telefon har klager bekreftet at hun befant seg på hotellet i dagene etter hendelsen, men valgte å ikke kontakte Apollo.

Apollo kan ikke se at det foreligger grunnlag for kompensasjon slik klager krever.

Det vises for øvrig til brev fra Apollo.

Nemnda bemerker:

Pakkereisenemnda har gjennomgått sakens dokumenter. Nemnda legger til grunn at de samme sms-er som ble sendt til de øvrige hotellgjestene, også ble sendt til klagerens telefon. Hvilke innstillinger klageren har på sin mobiltelefon vet ikke nemnda, men det er mulig å

stenge for kommunikasjon som kan bli kostnadskreven i utlandet. Er det gjort i dette tilfellet, vil sms-er ikke gå igjennom.

Det fremgår av dokumentene at klageren var klar over situasjonen og at hun kunne kontakte arrangørens representanter i resepsjonen. Disse forsøkte på sin side å komme i kontakt med klageren ved å ringe mobiltelefonen og å banke på hotelldøren. Da de ikke oppnådde kontakt skjøv de til slutt en lapp med kontakinformasjon under døren og inn i rommet.

Nemnda kan etter dette ikke se at arrangøren er noe å bebreide i dette tilfellet, og kan ikke se at klageren har krav noen form for kompensasjon.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noen kompensasjon i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Malin TENGHEDEN LØKEN, Ving Norge AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.