

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris pga. dårlig hotellstandard og at saken ikke ble fulgt opp av Apollos representanter.

Dato

01.06.2016

Saksnummer

273/15P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris pga. dårlig hotellstandard og at saken ikke ble fulgt opp av Apollos representanter.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 5 personer med innkvartering i to dobbeltrom på Hotell Kotva, Sunny Beach, Bulgaria i perioden 31.07.15 - 07.08.15.

Klager har følgende kommentarer til hotelloppholdet:

Fra første dag ga klager Apollo alle muligheter til å ordne opp. Dette ble ikke gjort, selv etter flere purringer. Da han i etterkant klaget på ferien, så antydte Apollo at klager ikke hadde vært i kontakt med Apollo under oppholdet. Klager finner det hårreisende at de selv må hente inn bevis i form av utskrifter fra teleoperatør samt skjermbilder fra sms/mms.

Sakens kjerne er som Apollo påpeker at det ikke er akseptabelt at Apollos personale ikke har fulgt opp klager. Ved en sydenreise er en gjest i fremmed land og man har ikke de samme muligheter for å rydde opp på egen hånd, når deler av reisen ikke er i orden. En setter derfor sin lit til at reiseoperatøren leverer pakken, og i det minste ordner opp ved evt. problemer.

Apollo hevder at hotellstandarden er lavere i Bulgaria enn de fleste andre reisemål i Syden. Dette er ikke noe som kommer frem i Apollos markedsføring. Hvis dette var noe klager skulle tatt hensyn til i sitt valg av feriested, så skulle Apollo vært klar på dette. Klager forventet et godt hotell fra Apollo. Prisen gjenspeilet heller ikke at hotellet skulle være av lav standard.

Apollo hevder at kompensasjonen står i forhold til klagemålet. Når hotellet er så dårlig at det går på helsa løs, og når ikke operatør makter å ordne opp, ja da er ikke 40% av ferien ødelagt, da er hele ferien ødelagt og vel så det. Klagers situasjon er at de har brukt mange penger, og kanskje enda viktigere, verdifull tid, på en ferie der de sitter igjen slitne og frustrerte. Nå må de i tillegg bruke betydelig tid på å klage.

Klager krever å få avtalen hevet da ferien i sin helhet ble ødelagt pga. forholdene ved hotellet. I tillegg krever klager kompensasjon for utlegg direkte knyttet til transportetappen. Dessuten krever klager ulempekompensasjon for frustrasjon og stress for både voksne og barn for å måtte bo på dette hotellet uten at Apollo ordnet opp, samt tapt ferietid.

Klager krever å få refundert reisens pris på kr 30.678 og en kompensasjon på kr 10.000, totalt kr 40.678.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Apollo har i det vesentlige anført:

Det er beklagelig at Apollos personale ikke har loggført og fulgt opp henvendelsene fra klager. Det er faste rutiner på dette som denne gangen ikke ble fulgt.

Apollo er enige i at forholdene på Hotell Kotva langt fra var tilfredsstillende. Det er heller ikke akseptabelt at Apollos personale ikke har fulgt opp saken. Etter å ha vurdert saken to ganger, har de gitt en kompensasjon på kr.12.000 som utgjør 40% av reisens pris. Apollos oppfatning er at dette er en god kompensasjon for klagemålene. I prinsippet har klager ikke betalt for hotellet, kun for flyreisen.

Kotva er et turistklassehotell klassifisert med tre soler som først og fremst scorer bra hos Apollos kunder pga. beliggenheten nær stranden og for sitt store badeanlegg for voksne og barn. Sommeren 2015 hadde Apollo 478 gjester på hotellet. Apollo har fått fem andre klager på hotellet; alle gjelder klage på mat og ikke forholdene som klager har tatt opp. Det er en kjensgjerning at hotellstandarden i Bulgaria er lavere enn de fleste andre reisemål i syden.

Apollo har refundert kr 12.000 til klager.

Det vises for øvrig til brev fra Apollo.

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.

I denne saken er klager og arrangør enige om at reisen led av mangler. Nemnda legger til grunn at det som er referert i klagen foran (13 kulepunkter) er korrekt. Det er imidlertid beklagelig at nemnda ikke har fått oversendt billedokumentasjon som det fremgår at foreligger.

Apollo har refundert kr 12.000 av en samlet pris på kr 30.678. Klageren har på sin side krevd hele reisens pris refundert. I tillegg krever han reise og hotellopphold på en tur/retur-reise Mo i Rana/Oslo med kr 5.455, samt en ulempeerstatning på kr 10.000.

Nemnda legger til grunn at hotellet holdt den standarden som er beskrevet av klageren. I tillegg til dårlig hotellstandard opplevde klageren også å bli mistenkeliggjort fordi Apollos representanter på stedet ikke hadde notert noe om klagerens hyppige kontakt. Kontakten

kunne han i ettertid bevise ved å fremlegge utskrift fra sin mobiloperatør. Nemnda finner dette urovekkende med tanke på hvor stor vekt man i klagebehandlingen legger på kontakt om feil og mangler på reisemålet.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og de to forbrukerrepresentantene, finner etter en samlet vurdering at klageren bør få et prisavslag på 80% av reisens pris, avrundet til kr 25.000.

Nemndas mindretall, de to reiselivsrepresentantene, mener at klagerne burde tatt kontakt med Apollo igjen da de ikke ble fulgt opp som forventet etter dialogen som var innledet. Klagerne hadde 6 av det 7 dager lange oppholdet igjen etter at den omfattende klagen var fremsatt. En ny henvendelse kunne bidratt til å oppklare en misforståelse i forhold til videre oppfølging og ført til tiltak som kunne gitt klager og hans familie et bedre opphold.

Nemndas mindretall finner etter dette at klager ikke har krav på ytterligere prisavslag utover det Apollo har tilbudt.

En samlet nemnd kan ikke se at klageren utover det beløpet som fremgår ovenfor bør få erstattet de tur/returutgiftene han opplyser å ha hatt. Saken ligger heller ikke slik an at det kan bli tale om å tilstå ulempeerstatning.

Vedtak blir truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på 80% av reisens pris, avrundet til kr 25.000.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Hanne Åsell, 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.