

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet vannlekkasje og manglende oppfølging under og etter jordskjelvet på Kos.

Dato

30.10.2017

Saksnummer

2017-02259

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for to personer med innkvartering i en to-romsleilighet med balkong på Aegean Blu, Lambi, Kos i perioden 07.07.2017 - 21.07.2017. Totalpris kr. 20.796.

Kondens fra aircondition anlegget dryppet hele tiden ned fra taket på badet så lenge anlegget var i drift. Klager gav beskjed om forholdet til hotellets resepsjon flere ganger, og anlegget ble forsøkt reparert uten hell. Til tider var dette så ille at det formelig regnet ned i hodet på klager. Det var vått på badegulvet hele tiden, og det var hele tiden fare for å skli på de glatte og våte flisene. Klager anfører at hotellet må kunne betraktes som Apollos representant og mener det blir meningsløst om guidene skal involveres og fikse opp i denne type problemstillinger.

I forbindelse med et medisinsk tilfelle prøvde klager å nå Apollos servicetelefon for råd om legehjelp, i hotellmappen oppgitt til +30 6949 1992269. Nummeret ble ikke besvart, til tross for at de ringte flere ganger. Etter et varierende antall ring ble det gitt en melding på gresk, og det ble deretter brutt. Dette var den 18. juli, og det ble forsøkt ringt kl. 11:22, 11:23, 11:25 og kl. 12:00, alle ganger fra nr. +47 959 19786. Det ble ikke registrert noe forsøk på å ringe tilbake til klager. Dette var i god tid før jordskjelvet.

De fleste - om ikke alle - gjestene ved Aegean Blu var Apollos kunder. I timene etter jordskjelvet natt til den 21. juli var det mange som ventet på informasjon fra Apollo, men den kom ikke. Etter en nødsituasjon burde man kunne forvente en kjapp SMS med grunnleggende informasjon om hva som var skjedd, om det var noen tsunami fare og med råd om hvordan de skulle forholde seg. Etter hvert var det forventet at guidene tok en rundtur til alle hotellene og gav en kort briefing om situasjonen, men det skjedde ikke. Først kl. 11:47, mer enn 10 timer etter skjelvet, kom det en SMS fra Apollo med

oppfordring om at gjestene måtte ta kontakt med pårørende hjemme i Norge, og med henvisning til servicetelefonen som de kunne ringe hvis det var noe. På dette tidspunktet hadde alle for lengst gitt beskjed til de hjemme. Servicetelefonen hadde klager allerede prøvd før krisen inntraff, uten å få kontakt.

Klager var satt opp med hjemreise til Bergen kl 12:15 dagen etter. I mangel på annen informasjon, og selv om de visste at flyplassen på dette tidspunktet var stengt, møtte klager opp til programmert bussavgang kl. 09:15. Bussen kom til oppsatt tid, sjåføren krysset av alle gjestene og transporterte dem til flyplassen. Det var fullt både inne og ute, og vakter sørget for at ingen uvedkommende fikk komme inn i terminalbygget. Utendørs var alle områder hvor det var mulig å finne skygge for solen okkupert.

Flyplassen var på dette tidspunktet stengt for alle flybevegelser. Klager ble møtt av to unge guider som ikke hadde noen informasjon om hverken forsinkelser eller avganger, og de forklarte at det var satt av et område på asfalten hvor bussene normalt parkerte, hvor de ønsket å samle alle Apollo gjester og deres bagasje. På denne måten kunne de enkelt ha kontroll på gjestene og gi informasjon når det måtte være noe. Guidene var ikke på høyde med situasjonen, de var ikke opplært til å takle slike hendelser, og de googlet hele tiden frenetisk på sine mobiler for å "lese seg opp" som de sa, på Apollos retningslinjer.

Alle gjestene ble samlet på asfalten uten skygge i steikende sol i 32 graders varme. Her var passasjerer til København, Stockholm, Oslo, Bergen, Stavanger osv, flere hundre mennesker, og hele tiden kom det nye busslaster som ble droppet av på den glovarme asfalten. Ikke fikk de tilbud om noe å drikke, og ikke fikk de tilbud om bonger så de kunne kjøpe noe selv. Guidene selv hadde sørget for rikelig med drikke til seg selv, og de ble nesten litt betuttet da klager etterlyste det samme.

Litt før kl. 14:30 ble klager sluppet inn i terminalbygget for innsjekk. Klager hadde da sittet ute solen i godt over fire timer. Her ble de møtt av et nytt kaos, men dette kan ikke Apollo lastes for.

Først kl. 14:36 mottok klager en SMS fra Apollo med info om at flyavgang ble kl. 16:30, og at de kunne få en bong på €15 pr pers for mat og drikke, men det var ingen steder å henvende seg for få disse bongene da guidene hadde forsvunnet.

Det en total mangel på ledelse denne morgenen som førte til en rekke uheldige omstendigheter: Til tross for at alle visste at flyplassen var stengt, og at klagers fly ikke engang hadde tatt av fra Bergen, ble de transportert til flyplassen til opprinnelig oppsatt tid kl. 09.15. Flyplassen var sprengt, og hadde ikke kapasitet til å ta imot flere passasjerer. Klager ble plassert ute i solen uten skygge i 32 graders varme, uten mat og drikke. Det ble ikke gitt noen som helst informasjon. Guidene trakk seg etter hvert ut av situasjonen.

Serveringen på flyturen hjem ble håndtert på vanlig måte, til tross for at de var godt kjent med situasjonen på Kos. Det ble kun delt ut mat til de som hadde bestilt, og klager måtte betale vanlig pris for en flaske vann. Klager hadde gått hele natten siden jordskjelvet kl.

01:30, ikke fått skikkelig frokost, ikke fått noe som helst i solsteiken på flyplassen, ikke fått noe bevertning inne på terminalbygget, og så kom de på et fly som burde vært forberedt på situasjonen, uten at det blir gjort noe som helst for å bøte på det. Klager tok da kontakt med sjefspurseren om bord og forklarte situasjonen for henne. Hun forklarte at de hadde vært bekymret for hva som møtte dem på Kos, og hadde derfor anmodet spesielt om ekstra vann før avgang. De var redde for å bli stående lenge og vente på Kos med passasjerer i flyet. Det var svært lite ekstra de hadde fått med seg. Etter samtalen ble det de hadde igjen av mat om bord delt ut til de som ville ha.

Mens de øvrige selskapenes guider var lett gjenkjennelige i sine forskjellige uniformer og farger, var Apollos guider svært anonymt antrukket. De gled inn i mengden sammen med de andre ungdommene, og det gjorde det vanskelig å finne dem ved behov. Det var også langt flere guider fra de andre selskapene. Apollo stilte kun med to guider, og disse var helt uforberedt på situasjonen og anonymt antrukket.

Klager anfører at det totale fraværet av informasjon, rutiner og ledelse på Kos etter jordskjelvet natt til fredag 21. juli var både klanderverdig og bekymringsverdig. Klager krever derfor kompensasjon iht. Pakkereiselovens § 6-4. Selv om jordskjelvet er utenfor Apollos kontroll, er de pliktige til å yte bistand hurtigst mulig, og de skal tilkjenne godtgjørelse i tilfeller der mangelen har voldt kunden vesentlig ulempe.

Det ble ikke gitt noen informasjon eller bistand fra Apollo etter jordskjelvet, og lekkasjen fra badet, samt hjemreisen voldt klager en vesentlig ulempe.

Klager krever full refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I e-post til klager er det gitt redegjørelse for forholdene i forbindelse med jordskjelvet som inntraff på Kos natten til 21. juli. I e-posten har Apollo tatt selvkritikk for sen kommunikasjon og oppfølging av sine gjester, samt redegjort for hva som ble gjort utover dagen 21. juli.

Klager reiste hjem fra Kos 21. juli, samme dag som jordskjelvet fant sted. Opprinnelig avgang fra Kos var kl. 12.15, men da flyplassen var stengt i noen timer for å sjekke eventuelle skader, ble flyet holdt igjen i Bergen til situasjonen var avklart. Det ble ikke registrert skader på flyplassen. Aktuell avgang fra Kos var derfor kl. 16.29. Apollo hadde personale på flyplassen, men forholdene var relativt kaotiske, med mange forsinkede fly og mange som dro ut til flyplassen for å se om det var mulighet for å reise fra Kos tidligere enn planlagt. Det ble delt ut matkuponger til Apollos gjester, og det er leit at klager ikke fikk dette. Har de hatt utgifter til mat og drikke, så kan dette sendes til Apollo, så vil utgifter bli refundert.

Da jordskjelvet inntraff, ble Apollos døgnvakt i Stockholm alarmert. Det var en svært uoversiktlig situasjon, og det var vanskelig å få konkret informasjon fra myndigheter og andre kontakter Apollo har på Kos om hva som var den faktiske situasjonen. Det ble tatt en avgjørelse om at det ikke skulle sendes ut sms til Apollos gjester før de hadde mer oversikt over det hele. Apollo tar selvkritikk på at dette ikke var noen god avgjørelse, og er enige i at det selvfølgelig umiddelbart skulle ha gått ut en sms til alle berørte med hva som hadde skjedd, og hvor man kunne få tak i Apollos personale. Apollo er enige i at i denne situasjonen skulle de ha agert på en bedre og raskere måte, og en total gjennomgang av det hele hendelsesforløpet vil bli gjort med alle involverte parter.

Apollo har ikke tilstrekkelig personale på reisemålet til at alle hoteller kan oppsøkes umiddelbart. Presset på Apollos servicetelefon var svært stort, og telefonnettet var ustabilt, noe som gjorde det vanskelig å komme igjennom på telefonen. Ved et jordskjelv er det viktigste å komme seg raskt ut av hotellet og holde seg såpass langt vekk at man unngår skader fra deler som kan rase sammen. Det er alltid myndighetene som har det øverste ansvaret i en slik situasjon.

Etter hvert som Apollo fikk oversikt over situasjonen, ble det opprettet et ekstra telefonnummer man kunne kontakte, og det ble også sendt inn ekstra personale fra Rhodos og Kreta for å avlaste personalet på Kos, som var i en svært presset situasjon.

Når det gjelder vannlekkasjen, kan Apollo ikke se at klager var i kontakt med Apollos personale, og minner for ordens skyld om følgende: «Har man et problem med bostedet, er det viktig å ta kontakt med våre reiseledere på plass så snart som mulig. På den måten kan vi prøve å gjøre noe med problemet der og da. Feil og mangler skal så langt det er mulig løses på plass. Når reisen er tilbakelagt er det lite vi kan gjøre for å rette på forholdene, og skuffelsen er da allerede et faktum. I følge Alminnelige vilkår for pakkereiser §9, kan mangler gi rett til prisavslag, men turoperatøren må da ha fått beskjed om forholdet på plass og fått muligheten til å avhjelpe mangelen. Våre reiseledere er tilgjengelige 24 timer i døgnet pr telefon, samt på hotelltreff og servicekontor.»

Naturkatastrofer ligger utenfor Apollos kontroll, og det er således ikke grunnlag for heving i dette tilfelle. Alternativt kan klager kontakte sin reiseforsikring for videre saksgang.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

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 manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man normalt ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Nemnda behandler først spørsmålet om prisavslag i forbindelse med mangler ved hotellrommet. Klageren sa ifra om problemet med kondens som dryppet ned fra taket til hotellets resepsjon flere ganger, uten at dette førte til at airconditionanlegget, som var problemets årsak, ble reparert. I medhold av regelverket på området når man normalt ikke frem med en klage over mangler hvis man ikke har tatt problemet opp på en måte som gir turarrangøren en mulighet til å avhjelpe manglene. Det hevder Apollo ikke er tilfelle i denne saken.

Klageren varslet hotellet flere ganger. Etter nemndas syn burde det normalt være tilstrekkelig, for det er i hotellets regi reparasjoner blir utført. Nemnda viser videre til at det var vanskelig/umulig å få svar på Apollos servicetelefon. Klageren forsøkte å ringe i forbindelse med et medisinsk tilfelle midt på dagen den 18. juli, i god tid for jordskjelvet inntraff, uten å komme fram, og uten at det ble ringt tilbake. Han kan dokumentere fire oppringninger. Det er lite sannsynlig at reaksjonen ville ha vært annerledes om han hadde forsøkt å ringe om kondensproblematikken. Etter nemndas syn finnes det en grense for hva som kan pålegges en reisende av aktivitet i forbindelse med klager over forhold på hotellet, og denne grensen er nådd i denne saken. Nemnda anbefaler at det blir gitt et prisavslag på 20% av reisens pris for denne mangelen. Avrundet utgjør dette kr. 4.200.

Klageren var på Kos da jordskjelvet inntraff og skulle reise hjem dagen etter. Det er forståelig at det ble en kaotisk avreise og at det var trengsel på flyplassen. Nemnda er imidlertid enig med klageren i at det var uholdbart å plassere gjester i alle aldre på en parkeringsplass i stekende sol i mer enn fire timer. De eneste som passet på å ha vann å drikke var Apollos guider. En slik håndtering av situasjonen kunne lett ha fått katastrofale følger. Det ble heller ikke gitt noen informasjon.

Etter at man var kommet inn i terminalbygningen ble det opplyst at det ville bli delt ut bonger til en verdi av 15 euro, men det skjedde ikke fordi Apollos guider da var forsvunnet. Flyet, som ikke forlot Norge før mange timer etter at jordskjelvet var kjent, hadde ikke med seg ekstra forsyninger av mat eller vann.

Jordskjelv ligger utenfor en reisearrangørs kontroll, men det fritar ikke arrangøren for omsorgsansvar i forhold til gjestene.

Selve flyavgangen ble forsinket med 4 timer og 15 minutter.

Retten til forpleining fremgår av EU-forordningens artikkel 9. Passasjerene skal tilbys måltider, forfriskninger og hotellinnkvartering samt dekning av to telefonsamtaler etc., avpasset etter forsinkelsens lengde, uavhengig av forsinkelsens årsak.

I det foreliggende tilfelle har arrangøren et omsorgsansvar både i forbindelse med jordskjelvet og i forbindelse med flyforsinkelsen. Det er opplyst at etter at jordskjelvet inntraff ca. kl. 01.30 var det ingen skikkelig frokostservering, ingen servering på flyplassen eller i terminalbygget og heller ikke forberedt noen servering til andre enn de gjestene som hadde forhåndsbestilt mat på flyet. Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at det utbetales et beløp på kr. 800 per person til dekning av forpleiningsutgifter.

Apollo har i ettertid tatt selvkritikk for måten situasjonen ble håndtert på. Nemnda tar dette til etterretning. Klageren har krevd hele reisens pris refundert på grunn av lekkasjen, manglende bistand i forbindelse med jordskjelvet og hjemreisen. Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for et slikt krav. Situasjonen var kaotisk og uventet for alle parter.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir gitt et prisavslag på 20% av reisens pris, avrundet til kr. 4.200 og at det blir utbetalt kr. 800 per person i forpleiningsutgifter, totalt kr. 5.800.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Camilla Dragvoll (Ticket)