

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. dårlig hotellstandard og renhold, samt at bildene på nettsidene ikke stemte overens med virkeligheten.

Dato

10.11.2016

Saksnummer

44/16P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. dårlig hotellstandard og renhold, samt at bildene på nettsidene ikke stemte overens med virkeligheten.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 2 personer med innkvartering i et dobbeltrom med balkong eller terrasse inkludert frokost på Hotel Golden Beach Resort i Ao Nang, Thailand i perioden 17.12.15 - 02.01.16.

Hver eneste dag forsøkte klager, sammen med andre beboere å klage på hotellet. Klager ringte også til Apollo i Norge og fikk til navnet til 6 hoteller Apollo hadde avtale med. Klager tok kontakt med alle hotellene, men alt var fullt. Hotellet klager bodde på hadde ingen andre ledige rom. For at ikke ferien skulle bli ødelagt, dro de stort sett på dagsturer langt vekk fra hotellet.

Klager ringte til Apollo/Norge og spurte om noen hadde vært på dette hotellet, og fikk til svar at de hadde fått inn flere klager fra andre beboere.

Flere av de andre gjestene var i kontakt med Apollo i Ao Nang og de nevnte også klager og hennes sønn i sine samtaler.

I svaret fra Apollo fremgår det at klager ikke hadde kontaktet guiden på reisemålet og at de derfor ikke kan få noen refusjon. Apollo nevner også at hvis klager hadde kontaktet Apollo på stedet, kunne de ha funnet et annet hotell. Men ifølge klager er dette ikke korrekt da det ikke var noen ledige rom på noen av hotellene og det var heller ikke mulig med rombytte på Hotel Golden Beach Resort. Alt var fullt i og med at det var midt i den travleste tiden på året.

Klager viser til e-posten fra Apollo, hvor de innrømmer de at de har fått flere klager fra andre beboere på samme tid. Klager gjør oppmerksom på at hun var en av de som klaget.

Klager krever at Apollo skifter bilder av Hotel Golden Beach på sine nettstedet og tilbakebetaler klagers hotellutgifter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Apollo har i det vesentlige anført:

Dersom klager hadde kontaktet Apollos personale på plass ville de hatt mulighet til å følge opp og forsøke å løse problemene som oppstod under oppholdet. De kunne bedt om ekstra rengjøring av rommet. Videre gjort hotellet oppmerksom på misnøyen ved bassenget og frokosten, samt informert hotellet om gjestens allergier.

Apollo minner om følgende informasjon ovenfor klager: «Er du misfornøyd med noe i ferien, vil vi gjerne få beskjed med en gang, slik at vi kan gjøre vårt for å løse problemet. Etter at du har kommet hjem er det ikke så lett å få gjort noe med dette. Det er derfor viktig at du henvender deg til våre reiseledere så snart som mulig og forklarer hva som er problemet. Feil og mangler kan i veldig mange tilfeller løses på plass. Forutsetningen for at det skal foreligge grunnlag for prisavslag etter hjemkomst, er at du har sagt i fra om problemet på reisemålet og at vi som turoperatør har fått mulighet til å rette opp feilen.<http://www.apollo.no/min-reise/alt-om-reisen/etter-reisen/reklamasjon> Våre reiseledere er tilgjengelige per telefon 24 timer i døgnet, samt på hotelltreff og servicekontor.»

Hadde klager tatt kontakt med reiselederne, og det ikke fantes/var aktuelt med et rombytte på hotellet, kunne de ha undersøkt muligheten for et hotellbytte. Apollo har for ordens skyld tatt klagers tilbakemeldinger videre med destinasjonen, som vil gjennomgå disse. De opplyser at de har fått noen andre klager på personalet på hotellet, og at de vil følge opp saken. Apollos reiseledere er lei seg for at de ikke fikk muligheten til å hjelpe klager under ferien.

Som det går frem over er forutsetningen for at det skal foreligge grunnlag for prisavslag etter hjemkomst, at man har tatt kontakt og at vi har fått muligheten til å hjelpe. Apollo kan derfor ikke se at det er grunnlag for prisavslag.

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. 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.

Det fremgår av de vedlagte saksdokumentene at klageren ikke var i kontakt med arrangørens guider på stedet. Hun klaget til hotellet, men hun anfører at dette ikke medførte noen forbedring.

Slik saken er beskrevet har klageren ikke fulgt klagereglene. Når hotellet ikke tok tak i det det ble klaget over, må kunden kontakte de stedlige representantene. Det er etter det som blir opplyst, mulig å komme i kontakt med disse hele døgnet. Apollos representanter kunne muligens ha funnet et nytt hotell til klageren. Under enhver omstendighet kunne de ha kontaktet hotellet om rengjøring av rom og utearealer.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og de to bransjerepresentantene, finner at når slik kontakt ikke er tatt, kan klagen ikke føre frem.

Mindretallet, Forbrukerrådets representanter Hanne Beth Takvam-Borge og Kristoffer Sørli, er av en annen oppfatning enn flertallet, hva gjelder spørsmålet om klageren har fulgt klagereglene. Mindretallet er enig i at klageren ikke var i kontakt med arrangørens guider på stedet. Slik vi forstår klagers redegjørelse fremgår det at klageren var i kontakt med arrangørens representanter i Norge under oppholdet. Innholdet i disse samtalene er ikke gjengitt i detalj, men det må uansett legges til grunn at klagers misnøye med hotellet var et tema, herunder om det fantes andre alternative hoteller i nærområdet som Apollo hadde avtale med. Det fremgår også at Apollo skal ha vært klar over klagerens situasjon og misnøye etter samtale med andre besøkende på hotellet. Vi kan ikke se at Apollo har bestridt det faktum at klageren har vært i kontakt med deres representanter i Norge i løpet av oppholdet.

Etter vår oppfatning er det ikke et absolutt vilkår i pakkereiseloven § 8-1 og alminnelige vilkår for pakkereiser 7.2 c) at klageren må ha reklamert til de stedlige representantene. Vi tillegger imidlertid at det er en klar fordel at en reklamasjon fremsettes til de stedlige representanter, som har de beste forutsetninger for å avhjelpe problemene. Like fullt må det forventes av Apollo, som er den profesjonelle part, at de tar rede på hvorvidt stedlige representanter har fått vite om problemene, når en reisende henvender seg til en av deres representanter i Norge. Reklamasjonen som er fremsatt på stedet per telefon til Norge, må etter mindretallets oppfatning innebære at klageren har reklamert på stedet.

Mindretallet finner etter dette at klageren ville hatt krav på et prisavslag for enkelte av de forhold som det er klaget på.

De stedlige representantene er spurt av hovedkontoret om hotellomtalen på nettsidene er misvisende. Det har de svart benektende på. Hotellet skal være bygget i 2000 og renoveret i 2012.

Det anføres videre at det var dårlig utvalg til frokost og at maten var lite tilpasset en person med cøliaki. En samlet nemnd bemerker at den som har spesielle allergier bør ta med seg matvarer som man vet at man tåler. Så vidt nemnda har bragt i erfaring tillates det ekstra

bagasje i et slikt tilfelle. Det kan vanskelig forventes at et land med helt andre kostholdsvaner enn de skandinaviske skal ha mat tilpasset forskjellige allergiske tilstander.

Vedtak blir truffet i samsvar med flertallets votum.

Vedtak:

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

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

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 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.