

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet tidendring, hotellstandard, all inclusive og transfer.

Dato

16.01.2018

Saksnummer

2017-02684

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for seks personer med innkvartering i tre dobbeltrom med balkong og all inclusive på Hotell Wela, Sunny Beach, Bulgaria i perioden 13.07.2017 - 20.07.2017. Totalpris kr. 48.978.

Klager anfører at de ikke mottok noen e-post om tidsendringer på flyet. På deres billett var avreise kl. 10.40 oppgitt, mens flyet var oppsatt til avgang kl. 09.25. Skrankene var lukket da de ankom Evenes, kun takket være god service på flyplassen, fikk de være med flyet.

Klager var ikke tilfreds med servicen og måltidet om bord på flyet.

Klager mener hotellet ikke kan tilsvare mer enn to stjerner. All inclusive var dårlig og de spiste utenfor hotellet flere dager.

Hjemreisetidspunktet på billetten var feil.

Klager ble ikke hentet på hotellet til avtalt tid kl. 02.25 og måtte til slutt ringe Apollo ca. kl. 03.00. Reiselederen hadde forsovet seg. Klager stiller seg undrende til at det ikke finnes noen erstatte når slikt skjer. Klager rakk flyet, men skulle gjerne vært denne opplevelsen foruten.

Klager har lest tilsvaret fra Apollo og anfører at det ikke var opplyst at Wela var et tre stjerners hotell da de bestilte reisen.

Klager krever kompensasjon eller en ny reise.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Når det gjelder endrede avgangstid fra Evenes, skyldtes dette at Evenes lufthavn endret slottidene pga. redusert bemanning på flyplassen. Apollo fikk først fremskutt tidsendring. Deretter fikk de ny melding om at avgangstiden var flyttet tilbake til ordinær tid, dvs. kl. 09.25.

Informasjonen ble sendt på e-post, og Apollo henviser i e-posten til at man må hente ut ny billett under Min reise på apollo.no. E-post er sendt A-personen i bestillingen. E-posten ble fulgt opp med en sms til det telefonnummeret som er registrert på bestillingen. Endringene skyldtes forhold utenfor Apollos og flyselskapets kontroll.

Apollo anfører at klager mener at hotellet er klassifisert med 4 soler. På apollo.no er det klassifisert med 3 soler. Hotellet har aldri vært klassifisert med 4 soler, men ble endret fra 3,5 sol til 3 soler 28. juni 2017, før klager bestilte sin reise 4. juli 2017.

Videre klages det på All Inclusive og service generelt. Klager har ikke vært i kontakt med Apollos personale under oppholdet for å ta opp det de var misfornøyde med. Apollo hadde derfor ingen mulighet for å hjelpe dem under ferien.

Apollo anfører at det er viktig å merke seg at hotellstandarden i Bulgaria er lavere enn mange andre steder i "syden", og at man heller ikke kan stille store krav til All Inclusive på et hotell med denne klassifiseringen. Apollo har hatt 415 gjester boende på Wela sommeren 2017, der alle har hatt All Inclusive, og Apollo har ikke mottatt noen andre klager på maten eller hotellet.

Bussen ble forsinket ved hjemreisen fordi reiselederen forsov seg. Apollo forstår at dette skapte frustrasjon blant de reisende, men det var aldri snakk om at passasjerene ikke skulle rekke flyet hjem.

Når det gjelder endret avreisetid for hjemreisen, henvises det til vedlegg 1 hvor Apollo informerer om at de tar forbehold om tidsendring.

Apollo mener det ikke foreligger grunnlag for kompensasjon.

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 ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Nemnda har gjennomgått sakens dokumenter. Det fremgår at det ble en endring av avgangstiden fra Evenes Lufthavn grunnet redusert bemanning på flyplassen. Nemnda har forståelse for at dette skapte en vanskelig situasjon, men finner å måtte legge til grunn at det ble varslet om endringen fra Apollos side. Uansett førte endringen ikke til at klageren mistet flyavgangen.

Også hjemreisen var preget av uregelmessigheter. Det er opplyst at guiden som skulle følge passasjerene på bussen til flyplassen forsov seg. Slik skal selvsagt ikke skje og nemnda går ut fra at dette er tatt opp på destinasjonen. Back-up for en slik situasjon er likevel vanskelig å forestille seg, da det ikke kan planlegges for slike uforutsette hendelser.

Når det gjelder hotellet, har nemnda undersøkt Apollos nettside. Der fremgår det at hotell Wela er klassifisert med tre soler. Hvordan andre operatører velger å klassifisere hotellet er uten interesse i saken, da reisen ble bestilt på bakgrunn av de opplysningene som arrangøren ga. Nemnda er kjent med fra andre saker at hoteller i Bulgaria generelt har en noe lavere standard enn tilsvarende klassifiserte hoteller andre steder i sydlige land. Dette avspeiles antagelig også i matutvalget.

Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet for hotellopplevelsen. Hovedårsaken til dette er at det ikke ble fremsatt noen klage på stedet. Arrangøren har en rett til å forsøke å utbedre de manglene som påpekes. I dette tilfelle kunne matutvalget ha vært tatt opp med hotellet, eventuelt kunne man ha forsøkt å flytte gjestene til et annet hotell. Når arrangøren ikke gis mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Arrangøren risikerer imidlertid på sin side å miste kunder og hotellet å miste gjester hvis det som tilbys kvalitativt er dårligere enn det som tilbys av konkurrentene.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Hanne Åsell (TUI Norge AS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)