

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av prisdifferansen mellom det hotellet klager hadde bestilt og det de ble innkvartert på pga. overbooking.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

135/15P

Tjenesteyter

AmiSol AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av prisdifferansen mellom det hotellet klager hadde bestilt og det de ble innkvartert på pga. overbooking.

Klager har i det vesentlige anført:

Den 19.04.15 bestilte klager et dobbeltrom med all inclusive på Club Reef i perioden 03.05.15 - 10.05.15.

Ved ankomst Club Reef den 04.05 var det ingen ledige rom fordi hotellet var overbooket av russiske turister.

Klager ble tilbudt rom på Sharm Reef, men godtok ikke dette, siden det var et mye billigere alternativ (ca. kr 6.500,- for en uke). Dessuten var klager på Sharm Reef for to år siden. På dette hotellet var det trapp ned for å bade, uten en sandstrand. For å sikre seg et hotell med sandstrand bestilte de i god tid, den 19.04.15 på Club Reef, avreise 03.05. Under beskrivelsen av Club Reef står det «på stranden».

Etter hvert fikk klager tilbudt rom på Sharm Club, det ble da sagt at dette hotellet hadde samme standard, 4 stjerner, og pris som Club Reef, så klager godtok dette. Klager ble innkvartert i et dobbeltrom med all inclusive.

Den 19.04 kunne klager bestilt rom på Sharm Club, betydelig billigere, men ettersom klager har cerebral parese, var det viktig at hotellet hadde egen strand og i beskrivelsen sto det at Club Reef hadde dette. Derfor valgte klager et dyrere alternativ.

Klager ble kjent med to hyggelige damer på Sharm Club og de hadde nøyaktig samme rom, men hadde betalt en billigere pris.

Klager hadde ingen kontakt med representanter for reiseselskapet i løpet av ferien. De så dem på området og var på hils. Klager har vært i kontakt med sin sønn og han bekrefter at vi ikke fikk noen tilbud om å flytte til Club Reef.

Det var vanskelig å bade dit de kom, ellers var standarden god på Sharm Reef.

Klager ber om refusjon av kr 3.200 da dette er prisdifferansen mellom Club Reef og Sharm Club.

Det vises for øvrig til klagers brev.

AmiSol har i det vesentlige anført:

AmiSol Travel beklager at klager ikke fikk det bestilte hotellet Club Reef, men ble flyttet til Sharm Club fordi Club Reef var overbooket den første natten. Dette er to like hoteller med samme standard og samme beliggenhet.

I vedlegget til billetten fremgår det at bytte mellom disse to hotellene kan forekomme: «Hotellene Sharm Reef, Club Reef og Sharm Club inngår i samme driftsselskap og har jevnbyrdig standard og beliggenhet. I visse tilfeller kan det forekomme at gjester som har bestilt et av hotellene vil bli flyttet til et annet. Dette er for til hver tid å kunne opprettholde et respektabelt bemanningsmessig servicenivå for våre gjester. Du vil aldri bli flyttet til et hotell av lavere kategori».

Av rapporten fra reisemålet fremgår det at klager fikk tilbud om å flytte til Club Reef samme dag, på mandagen. Klager ankom Sharm el Sheikh natt til mandag, men da de avslo dette tilbudet og valgte å bli boende på Sharm Club, ser AmiSol ikke at hotellendringen skulle medførte noen refusjon fra deres side.

Hadde klager god tatt tilbudet om å flytte tilbake til hotell Club Reef, hadde de også fått tilgang til hotellets strand som klager mener er bedre enn stranden på hotell Sharm Club. AmiSol bemerker at Sharm Club og Club Reef er to hoteller av samme standard som ligger ved siden av hverandre. Bademulighetene er også tilnærmet lik på disse to hotellene.

Det fremgår at klagen gjelder prisdifferansen mellom de to hotellene. Den bestillingen klager henviser til, som er rimeligere, ble bestilt noen dager etter at klager bestilte sin reise. Det er vanlig at prisene ved noen tilfeller blir satt ned. AmiSol mener det ikke er grunnlag for prisreduksjon fordi en reise ble solgt på «tilbud» noen dager etter at klager kjøpte sin reise. Det er ikke uvanlig at prisen på reiser blir satt ned fra den ene dagen til den andre. Spesielt ikke i lavsesong.

Det vises for øvrig til brev fra AmiSol.

Nemnda bemerker:

Det er enighet om at det hotellet klageren hadde valgt, var overbooket da han ankom. Han fikk først tilbud om et hotell han ikke kunne godta pga. strandforholdene. Deretter fikk han tilbud om å bo på Sharm Club, som i følge arrangøren er et helt tilsvarende hotell som Club Reef, nemlig et 4. stjerners hotell som drives av samme hotellgruppe. Strandforholdene skal også være tilnærmet like, ettersom hotellene ligger ved siden av hverandre på samme strand.

Det er uenighet mellom partene om klageren etter en natt på Sharm Club fikk tilbud om å flytte til sitt opprinnelig valgte hotell, Club Reef. Klageren anfører at han ikke fikk et slikt tilbud, og at han krever prisdifferansen mellom de to hotellene, kr 3.200, utbetalt.

Nemnda legger til grunn at klageren ikke klager på annet enn prisen. Han traff to andre reisende som hadde betalt kr 3.200 mindre enn ham for å bo en uke på Sharm Club. Arrangøren anfører på sin side at billettene ikke var booket på samme tidspunkt, og at prisforskjellen skyldes at prisene ble satt ned da man nærmet seg avreisetidspunktet fordi det var usolgte turer.

Nemnda legger til grunn at billettpriser på charterreise er såkalt «ferskvare». Det vil si at prisene ikke kan sammenlignes når billettene ikke er kjøpt på samme tidspunkt. Nemnda finner derfor ikke grunnlag for å slå fast at det var prisforskjell på rommene på de to hotellene.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan etter dette ikke anbefale at det blir gitt noen prisrefusjon.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.