

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet overbooking.

### Dato

21.04.2017

### Saksnummer

2017-00404

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for 1 person med innkvartering i et dobbeltrom på Hotell Dunas Mirador, Maspalomas, Gran Canaria i perioden 14.01.2017 - 21.01.2017. Totalpris kr. 10.194.

Klager måtte bytte hotell under oppholdet. Etter forhåndsavtale mellom klager og Apollo skulle dette bare gjelde endring av rom. Apollo mener hun ble informert om dette og at det ble godtatt før avreise. Klager hadde aldri godtatt bytte av hotell. Da hadde hun endret reisemål for å få den ferien hun ønsket seg. Flyttingen fra et hotell til et annet ødela en dag av ferien for klager.

Klager krever et høyere prisavslag enn kr. 500, ev. en ny reise.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klageren hadde opprinnelig bestilt et dobbeltrom med balkong/terrasse på Hotel Dunas Mirador med avreise 14. januar 2017. Den 13. januar mottok Apollo beskjed om at hotellet hadde overbooket, og at klager måtte flyttes til Dunas Maspalomas i to netter i en bungalow med ett soverom, og deretter til Dunas Mirador i et dobbeltrom med balkong og bassengutsikt.

Dessverre oppfattet Apollos kundebehandler feil, slik at hun først trodde det var snakk om en flytting innen hotellet de to første nettene. Da feilen ble oppdaget, ble klager kontaktet på nytt per telefon med korrekt informasjon. Dette ble akseptert og det ble gitt en kompensasjon på kr. 500 for flyttingen.

Apollo viser til informasjon på sine nettsider om at overbooking kan skje og at man i slike tilfeller får innkvartering i et hotell av samme standard og beliggenhet. Dunas Mirador er et 3+ solers hotell. Dunas Maspalomas er et 4 stjerners hotell, men ikke en del av Apollos program. Etter Apollos oppfatning var flyttingen til Dunas Maspalomas en oppgradering ift. opprinnelig bestilt hotell. Ved flytting til Dunas Mirador ble klager innkvartert i et dobbeltrom med balkong og bassengutsikt, som også er en oppgradering ift. opprinnelig bestilling som lød på dobbeltrom med balkong eller terrasse uten spesiell utsikt.

Klageren hadde opprinnelig bestilt et dobbeltrom med balkong/terrasse på Hotel Dunas Mirador med avreise 14. januar 2017. Den 13. januar mottok Apollo beskjed om at hotellet hadde overbooket, og at klager måtte flyttes til Dunas Maspalomas i to netter i en bungalow med ett soverom, og deretter til Dunas Mirador i et dobbeltrom med balkong og bassengutsikt.

Dessverre oppfattet Apollos kundebehandler feil, slik at hun først trodde det var snakk om en flytting innen hotellet de to første nettene. Da feilen ble oppdaget, ble klager kontaktet på nytt per telefon med korrekt informasjon. Dette ble akseptert og det ble gitt en kompensasjon på kr. 500 for flyttingen.

Apollo viser til informasjon på sine nettsider om at overbooking kan skje og at man i slike tilfeller får innkvartering i et hotell av samme standard og beliggenhet. Dunas Mirador er et 3+ solers hotell. Dunas Maspalomas er et 4 stjerners hotell, men ikke en del av Apollos program. Etter Apollos oppfatning var flyttingen til Dunas Maspalomas en oppgradering ift. opprinnelig bestilt hotell. Ved flytting til Dunas Mirador ble klager innkvartert i et dobbeltrom med balkong og bassengutsikt, som også er en oppgradering ift. opprinnelig bestilling som lød på dobbeltrom med balkong eller terrasse uten spesiell utsikt.

En oppgradering og informasjon om flyttingen ble gitt over telefon før avreise. Apollo står for kostnader til transport mellom hotellene, men har ikke fått tilbakemelding fra klager med beløpets størrelse.

Apollo har refundert kr 500 for flyttingen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo.

### **Nemnda bemerker**

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser.

Partene er uenige om klageren ble forelagt opplysninger om at hun på grunn av overbooking måtte bytte hotell under oppholdet eller ikke.

Arrangøren hevder at det først ble gitt opplysninger om at klageren måtte bytte rom innen samme hotell for et par dager, og at hun av denne grunn ville bli oppgradert resten av oppholdet. Noe senere skal det – i følge arrangøren - ha blitt tatt en telefon til klageren hvor det ble opplyst at hun måtte skifte hotell disse dagene. Klageren hevder at hun ikke har fått en slik opplysning. Hun har heller ikke fått dekket taxiutgiftene forbundet med bytte av hotell.

Nemnda kan ikke se at arrangøren har ført bevis for at det ble inngått en endret avtale. Klagerens billett lyder på ett og samme hotell. Nemnda finner at overbooking er en svært uheldig praksis og at gjestene i et slikt tilfelle som her, hvor det på forhånd er klart at det er solgt for mange rom, burde ha fått tilbud om å kansellere reisen.

Ette en samlet vurdering anbefaler nemnda at klageren gis et prisavslag på 30% av reisens pris, avrundet til kr. 3.100, i tillegg til dekning av taxiutgiftene hvis disse kan dokumenteres.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 30% av reisens pris, avrundet til kr. 3.100, i tillegg til dekning av påførte taxiutgifter.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Vigdis Fiske (AmiSol Travel AS)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)