

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av hotellutgifter grunnet pilotstreiken i SAS.

Dato

12.01.2023

Saksnummer

2022-03029

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer i et Executive rom med balkong og havutsikt med frokostbuffé på Hotel Aquila Porto Rethymno, fra Trondheim til Chania/ Kreta i perioden 02.07.2022 - 09.07.2022. Totalpris 35 300 kroner.

Klager har anført at Apollo ikke klarte å fremskaffe et bosted av tilsvarende standard da pilotstreiken i SAS var et faktum, og klager ikke fikk returnert med SAS Charter som planlagt den 09.07.2022. Klager skriver at de først fikk hjemtransport med Apollos underleverandør fra Kreta den 19. juli 2022. Klager skriver at de fortsatte å bo på det hotellet de hadde bodd på da forsinkelsen oppstod og krever at Apollo refunderer utgiftene de fikk med de ekstra nettene de måtte oppholde seg på Kreta.

Klager etterlyste hjelp med å få alternativ flytransport hjem. Klager har anført at det ikke ble gjort noe forsøk fra Apollo for å få de med annet rutefly fra Kreta/ Hellas. Klager skriver at det daglig gikk rutefly med ledig kapasitet både fra Chania, Heraklion og nærliggende øyer til Norge og andre steder i Europa med direkte flyforbindelse til Trondheim. Klager har anført at de først fikk hjemtransport med Apollos underleverandør fra Kreta den 19. juli 2022.

Klager skriver at de som følge av manglende avhjelp og Apollos manglende vilje til å tilby et alternativt bosted med samme eller bedre standard, ble klager boende på sitt opprinnelige hotell i 9 døgn etter avtalt hjemreise. Apollo dekket de 3 første døgnene, mens klager måtte betalte for de 6 siste som kostet klager 28 652 kroner, og det er denne kostnaden de krever dekket. I tillegg hadde de utgifter for kost og transport med 18 466 kroner for de 9 ekstra døgnene. Klager har fått refundert 12 305 kroner fra Apollo 03.11.2022 for kost og transport. Klager skriver at refusjonen som de mottok 03.11.2022 er blitt trukket fra som kompensasjon på opprinnelig billettpris i deres reisedokumenter. På billetten står det at de har betalt 23 295 kroner for reisen. Riktig beløp er 23 295 +

12.305 = 36 600. Klager mener det blir misvisende når Apollo endrer opprinnelig beløp på reisen med den kompensasjonen de hittil har utbetalt for klagers 9 ekstra dager på Kreta.

Klager mener de ikke ble tilbudt et rom av samme standard som det de bodde på i ferien. Både utsagn fra gjester og klassifisering gjort av Giata (Tripadvisor) gir et annet bilde. Klager synes det er rimelig at de som et minimum kunne forlange å få et bosted med kvalitet som det de oppholdt seg på i perioden til det ble en løsning på mangelen. Klager skriver at Hotell Akti Chara, hadde en langt lavere standard og rommene var mindre enn det de bodde i på Aquila Porto Rethymno. Klager skriver videre at det på Apollos hjemmeside står at en ukes opphold i samme periode som klager var på Kreta, i 2023 koster 37 592 kroner (41 432 uten rabatt) for det rommet de hadde i juli 2022, mens rommet på det hotellet de ble forsøkt tvangsflyttet til koster 18 638 kroner i samme periode. Apollo påstår at det hotellet de skulle flytte klager til har tilnærmet den samme standard som Aquila Porto Rethymno. Klager mener det faller på sin egen urimelighet med tanke på prisforskjellen og beskrivelsen av de to hotellene.

Klager mener Apollo kunne ha sørget for å få de på et fly hjem på et langt tidligere tidspunkt, noe de unnlot å gjøre forsøk på til tross for flere henvendelser fra klager.

Klagers krav: Dekning av merkostnader for overnatting, totalt 28 652 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt pakkereise for to personer 7 dager, med avreise fra Trondheim til Chania/ Kreta den 02. juli 2022 og innkvartering på hotell Aquila Porto Rethymno i et Executive rom med balkong og havutsikt med frokostbuffé. Reservasjonen på Aquila Porto Rethymno gjaldt frem til hjemreisedagen den 09. juli 2022. Totalpris 35 300 kroner.

Apollo organiserte nytt bosted til klager, da klager måtte bli lenger på reisemålet enn den 09. juli, fordi den opprinnelige hjemreisen ble innstilt som følge av pilotstreiken i SAS.

Klager fikk informasjon av Apollos personale på reisemålet om at de måtte flytte til hotell Akti Chara som er et fire stjerners hotell, samt informasjon om dekning av kost på reisemålet. Hotell Aquila Porto Rethymno som klager bodde på under pakkereisens varighet holder fire stjerner +. Klager nektet å flytte til det nye hotellet Akti Chara, som har klassifiseringen fire stjerner. Apollo henviser i den forbindelse til §35 i pakkereiseloven: «Innkvarteringen skal om mulig være av en likeverdig kategori som reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen.».

Apollo har refundert klagers utlegg til kost på reisemålet, i henhold til informasjonen klager fikk av Apollo på plass; 2 462 kroner + 9 843 kroner. Totalt 12 305 kroner ble refundert den 03. november 2022.

Apollo som turoperatør stilte et nytt bosted til rådighet da klager ble berørt av pilotstreiken, klager nektet imidlertid å flytte til dette bostedet. Apollo anser at klager selv er ansvarlig for å dekke kostnaden for reservasjonen de gjorde på egen hånd, på et annet hotell enn det Apollo tilbød. Apollo skriver at det var en svært vanskelig situasjon med rundt 15 000 kunder som var strandet på reisemålene som følge av pilotstreiken i SAS, og omtrent halvparten på Kreta. For å sikre hotell til alle, var Apollo nødt til å benytte sine garantihoteller, deriblant Akti Chara. Apollo gjorde sitt ytterste for at kundene skulle få hotellinnkvartering tilnærmet lik den de hadde i sin opprinnelige bestilling.

Apollo Reiser kan ikke se at det foreligger grunnlag for om ytterligere refusjon av klagers merkostnader.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer i et Executive rom med balkong og havutsikt med frokostbuffé på Hotel Aquila Porto Rethymno, fra Trondheim til Chania/ Kreta i perioden 02.07.2022 - 09.07.2022. Totalpris 35 300 kroner.

Klager har anført at Apollo ikke klarte å fremskaffe et bosted av tilsvarende standard da pilotstreiken i SAS var et faktum, og at klager ikke fikk returnert med SAS Charter som planlagt den 09.07.2022. Klager skriver at de først fikk hjemtransport med Apollos underleverandør fra Kreta den 19. juli 2022. Klager ønsket å fortsette å bo på det hotellet de hadde bodd på da forsinkelsen oppstod og krever at Apollo refunderer utgiftene de fikk med de ekstra nettene de måtte oppholde seg på Kreta. Apollo på sin side tilbød klager å flytte vederlagsfritt til et alternativt hotell i denne perioden.

Klager betalte for de siste 6 dagene på hotell som tilsvarte 28 652 kroner. I tillegg hadde de utgifter til kost og transport med 18 466 kroner for de 9 ekstra døgnene. Klager krever refundert 47 118 kroner.

Apollo har refundert klagers utlegg til kost på reisemålet, i henhold til informasjonen klager fikk av Apollo på plass; 2 462 kroner + 9 843 kroner. Totalt 12 305 kroner ble refundert den 03. november 2022.

Etter pakkereiseloven § 35 følger det at innkvarteringen skal om mulig være av en likeverdig kategori som reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen. Bestemmelsen hjemler ikke krav til at man skal fortsette reisen under samme forhold som i pakkereiseavtalen. Dette innebærer at hotellet som tilbys skal være innenfor samme

type kategori som må forstås som klassifisering, men ikke nødvendigvis med samme beliggenhet. Det fremgår av forarbeidene at likeverdig kategori betyr innkvartering av samme kvalitet og standard. Klager må derfor finne seg i å bo på et annet sted enn det vedkommende bestilte etter pakkereiseavtalen mellom partene. Når klager i dette tilfellet ikke aksepterer det alternative vederlagsfrie bostedet med fullpensjon, må han selv bære utgiftene til det hotellet han ønsket å bo på, samt utgifter til kost. Nemnda mener at det hotellet som ble tilbudt var av likeverdig kategori. Kravet om refusjon av 28 652 kroner fører ikke frem. Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)