

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag og erstatning på grunn av overbooking ved hotellet.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

255/14P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag og erstatning på grunn av overbooking ved hotellet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager ønsket å ta en uke alene i Syden etter ferien, med det formål å ta det helt med ro og få tid til å lese fag (medisin) uten forstyrrelser før hun skulle starte i ny jobb 1. september. Det var viktig for klager å bo på et rolig og luksuriøst hotell og med alt-i-ett slik at hun kunne slippe å bruke tid på å flytte seg rundt for å spise/finne restauranter og måtte bruke tid på å «finne ut av hvor man gjør hva». Hun finkjemmet derfor restplassene til de fleste turoperatørene på jakt etter det riktige hotellet.

Hvilket land hun dro til var underordnet, så lenge overnevnte kriterier var på plass. Valget falt på Blue Sea Village Resort & Spa, et 4+ stjerners hotell på Kreta i det rolige området Stalis.

Reisen med all inclusive kostet kr 7.438, noe som var en betydelig sum i dette tidsrommet, i konkurranse med flybilletter ned i kr 498 og andre spesifiserte reiser til kr 1.598. Etter ankomst til Kreta tok klager taxi til hotellet, men da hun skulle sjekke inn på hotellet fikk hun beskjed om at det var overbooket og at de ikke hadde rom til henne. Dette hadde hotellet gitt beskjed om til Apollo et par dager tidligere.

I telefonsamtale med Apollo fikk klager vite at det var tilnærmet fullbooket på Kreta og at de måtte gi rom til klager der det var ledig. Klager kunne med andre ord like så godt reist uspesifisert, noe som var i en helt annen prisklasse enn reisen hun bestilte.

Klager fikk så rom på hotell Albatros i Hersonissos, som er et familiehottell med mange barn og alt annet enn rolig.

Klager var svært tydelig overfor Apollos representanter på reisemålet at dette ikke var holdbart og måtte presisere at hun ønsket et annet hotell. Neste dag fikk hun telefon kl. 11.30 med informasjon om et hotell som virket å være bra, voksent og rolig. Klager takket ja til dette og pakket og gjorde seg klar til å sjekke ut. Hun fikk så en kontrabeskjed om at det nye hotellet

ikke var ledig før neste dag. Klager måtte dermed pakke ut igjen og bli en natt ekstra på hotell Albatross. Neste dag kunne hun, etter 1,5 timer i taxi, sjekke inn på hotell Elounda. Hotellet var ok, 3 + stjerner, så under standarden klager hadde betalt for, men klager kunne endelig finne roen.

Apollo ville ikke dekke taxi til flyplassen på hjemreisedagen og klager endte opp med å ta transferbussen. Som følge av dette måtte hun dra mye tidligere fra hotellet enn planlagt og vente i unødige mange timer på flyplassen før avreisen. For klager ble både ankomstdag og avreisedag ødelagt på grunn av hotellbyttene. Ferien ble rotet og oppstykket. Klager har som følge av dette ikke vært i nærheten av å få oppfylt formålet med reisen. Hun valgte hotell med omhu, men opplevde å bli sendt rundt fra sted til sted som om hun skulle reist uspesifisert. Klager krever et prisavslag tilsvarende forskjellen mellom hva hun betalte og uspesifisert reise på gjeldene datoer, tilsvarende kr 5.840 pluss utlegg for taxier og annet tilsvarende kr 800.

Apollo har i det vesentlige anført:

Det er beklagelig at hotell Blue Sea Village Resort and Spa hadde overbooket, og at klager ikke fikk beskjed om dette før hun var i resepsjonen. Ved sene overbookinger vil Apollo normalt informere gjesten(e) på flyplassen, men siden klager ikke hadde bestilt transfer gjennom Apollo, fikk hun dessverre ikke beskjed før hun kom til hotellet.

Hotell Blue Sea Village er et 4+ solers hotell, med flere fasiliteter for barn, og er derfor et populært familiehottell. Som alternativ fikk klager hotell Albatross, som har en noe lavere standard (3+), men de samme fasiliteter og fin beliggenhet i samme område. Imidlertid ønsket ikke klager å bo her, mest fordi det var for mange barn og fordi det ikke var all inclusive. Dagen etter ankomst fikk hun to alternativer:

Nana Beach som er et 4 solers all inclusive hotell i samme område som de to andre hotellene og dit hun kunne flytte samme dag, og Elounda Blu som er et 3 solers «voksenhotell» i Elounda lenger øst på Kreta som var ledig fra 5. august.

Klager valgte det siste, primært på grunn av at her var det ikke barn.

Apollo er enige i at starten på ferien ikke var bra, og at hotell Albatross ikke hadde helt samme standard som hotell Blue Sea Village. Dog har klager fått tilbud om et hotell i samme klasse og med all inclusive fra mandag 4. august, som hun valgte å takke nei til. Apollo viser til hotellbeskrivelsene av de fire hotellene og reiseleders rapport.

Apollo har valgt å kompensere med kr 2.200 som utgjør 30 % av reisens pris. I tillegg har Apollo refundert utgiftene på kr 800 som klager har oppgitt å ha hatt til taxi m.m. Med bakgrunn i de alternativene Apollo har tilbudt, mener de at denne kompensasjonen er et rimelig prisavslag i denne saken.

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 avhjelpest innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Partene er enige om at klageren ikke fikk den reisen hun hadde bestilt.

Nemnda legger til grunn at hun, som beskrevet, valgte hotell med omhu fordi hun ønsket en stille og rolig ferie med mulighet til å lese uforstyrret. Hun fikk først da hun sto i hotellets resepsjon vite at hotellet hun hadde valgt og betalt for, var overbooket.

Reklamasjonsnemnda kan ikke følge reisearrangørens logikk når det hevdes at klageren ikke har krav på mer enn 20 % erstatning for de ulempene hun ble påført. Tilbudet er senere endret til kr 3.000 inkludert taxi og matutgifter. At klageren ble tilbudt et hotell med tilsvarende stjernerangering utgjør etter nemndas syn like fullt en mangel når dette var et familiehottell med et støynivå som ut fra klagerens forutsetninger, var uakseptabelt.

Slik nemnda forstår saken, ble klageren etter to netter på det første erstatningshotellet, skaffet et rom på erstatningshotell nr. 2. Dette var et stille hotell med et voksent klientell, men holdt lavere standard enn det klageren hadde betalt for. Klageren fikk heller ikke tilbud om all-inclusive, noe hun også hadde betalt for.

Hun fikk videre siste feriedag forkortet fordi arrangøren i første omgang ikke ville betale for drosje til flyplassen. Hun reiste følgelig med transferbuss og måtte tilbringe flere timer på flyplassen.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at klageren bør få et prisavslag på 50 % av reisens pris, avrundet til kr 3,750. I tillegg kommer utgifter til taxi.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klageren gis et prisavslag på 50 % av reisens pris, avrundet til kr 3.750. I tillegg kommer utgifter til taxi.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Svein Erik Søgård; Detur Norway AS, Lise S. Bø, Star Tour 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.