

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet overbooking.

### Dato

14.11.2016

### Saksnummer

2016-00038

### Tjenesteytere

AmiSol AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en ukes reise med innkvartering på hotell Villa Bianca i Taormina området, Sicilia i perioden 05.07.2016 – 12.07.2016.

Klager ringte og ble anbefalt å velge en spesifisert reise, da AmiSol ikke kunne garantere for hotell dersom klager valgte uspesifisert. Etter at klager hadde betalt, fikk de beskjed om at det ikke var ledig plass på hotel Villa Bianca som bestilt, og at de ville få Hotel Ipanema istedenfor. Dette var et hotell AmiSol ikke hadde kjennskap til. Klager mener hun betalte for spesifisert tur, men fikk en uspesifisert reise.

Da klager ringte AmiSol vedrørende betalingen, fikk hun beskjed om at AmiSol hadde blitt oppringt fra Sicilia med beskjed om at de ikke fikk det hotellet de hadde bestilt, men at de skulle få et tilsvarende hotell 50 m unna hotell Villa Bianca. Det ble opplyst at dette var et hotell AmiSol ikke hadde kjennskap til og at de derfor ikke kunne informere klager om hvordan dette hotellet var.

Da klager kontaktet reiseleder for å høre om hvor de skulle gå på bussen til hotellet, visste hun ingenting om at de hadde fått et annet hotell og hun måtte ringe rundt for å få dette bekreftet.

Klager presiserer at det ble ikke informert om at den tilhørende private "beachcluben" ville koste 8 euro per pers per dag, hverken på AmiSols nettsider eller i informasjonen de mottok per e-post. Mat og drikke var også vesentlig dyrere her enn andre steder og de måtte fraktes med minibuss.

Før hjemreisen kontaktet klager hun som var oppgitt som reiseleder for å få vite om tidspunktet for bussavgang ved hjemreisen. Det viste seg at hun ikke var klar over at klager bodde på hotell Ipanema og ikke på hotell Villa Bianca.

Klager har reist mange ganger til Sharm el Sheik og klager ble dypt skuffet og overrasket over service, kundebehandling, standard og dårlig informasjon fra AmiSol ved reisen til Sicilia.

Klager mener bytte av hotell, først ble informert om i en bisetning etter at reisen ble betalt. Denne beskjed ble gitt over telefon, men de fikk aldri tilbud om å avlyse reisen eller noe skriftlig fra AmiSol om bytte av hotell. Selv ikke reiseleder ble informert om at klager bodde. Skulle det skjedd en katastrofe under turen ville de ikke hatt noen oversikt over hvor klager befant seg. Klager mener dette er dårlig sikkerhet.

Mottakelsen klager fikk da de ankom flyplassen på Sicilia var ikke den man får når man er på en spesifisert reise. Klager mener hun har betalt for en spesifisert tur, men fikk en uspesifisert reise.

Dersom dette var en spesifisert reise, finner klager det merkelig at reiseleder ikke på noe tidspunkt tok kontakt med klager under oppholdet for å sjekke at vi kommet på plass og at hotellet stod til de forventningene de hadde. Dette tatt i betraktning av at AmiSol ikke hadde personlig kjennskap til hotellet. I tillegg ga reiseleder uttrykk for at hun ikke visste hvor klager oppholdt seg. Ved hjemreisen ble de nesten forbigjørt av bussen som skulle kjøre klager til flyplassen.

Klager krever å få refundert mellomlegget mellom en spesifisert reise og en uspesifisert reise på kr. 2.000 per person, totalt kr. 4.000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

AmiSol beklager at klager ikke fikk hotell Villa Bianca som bestilt, men nabohotellet, hotell Ipanema, under ferien på Sicilia. Klager fikk beskjed om overbooking på Villa Bianca umiddelbart etter at AmiSol hadde mottatt denne beskjeden.

Det er leit klager mener at dette ble en uspesifisert reise. AmiSol mener klager fikk hotell av samme standard som opprinnelig bestilt.

Ipanema Beach Club er også spesielt nevnt under beskrivelsen av villa Bianca på AmiSols nettsider. Følgende fremgår under beskrivelsen av Villa Bianca:

"Hotellet tilbyr transport til strandklubben Ipanema Beach Club som byr på bar, basseng og boblebad".

Det er ikke langt til stranden, 250 m, fra hotell Ipanema, ei heller til spisesteder utenom strandklubben som klager mente var dyr. Det var mulig både å bade og spise uten å måtte gå til strandklubben.

AmiSol beklager at klager ikke fikk den hjelpen de ønsket av agentens representant vedrørende hjemreisen og at de var misfornøyd med representantens service og kundebehandling. Naturligvis skulle hun ha visst hvor klager bodde. Heldigvis så ordnet det seg.

AmiSol henviser til sine nettsider, hvor det under "På reisemålet", "Informasjon" fremgår: "På våre reiser til Italia, Tyrkia og Hellas, har ikke AmiSol Travel egen reiseleder tjeneste. Ved behov for assistanse, kontaktes våre agenter på stedet. Telefonnummer til disse sendes sammen med billetten".

Hotell Ipanema er et 3\* hotell. Et 3\* hotell i Sharm el Sheikh har ofte en helt annen standard. Som feriemål er østsiden av Sicilia helt forskjellig fra Sharm el Sheikh. AmiSol mener det er vanskelig å sammenligne hotellstandarden på de fleste øyene i Middelhavet med hotellstandarden i Sharm el Sheikh.

AmiSol mener at en reise ikke kan beskrives som uspesifisert ved bytte av hotell, samt at opplysning om hvilket hotell som ble tildelt blir gitt før avreise.

Hotell Ipanema ligger nesten "vegg-i-vegg" med Villa Bianca, kun 50 meter mellom hotellene.

Fasilitetene på begge hotellene kan benyttes av alle gjestene. Villa Bianca har ikke basseng, men gjestene benytter bassenget på Ipanema. Hotellene ligger ved samme strand og gjestene på begge hotellene kan benytte samme strandklubb.

Denne reisen ble bestilt 04.07.2016 kl. 10.10. Beskjed om overbooking på Villa Bianca mottok AmiSol 04.07.2016 kl. 11.53. Klager ringte vedrørende sin betaling rett etter og fikk samtid beskjed om overbookingen. Avreisen til Sicilia var 05.07.2016.

Da klager ringte vedrørende betalingen og samtidig fikk beskjed om at de ville få et annet hotell enn det som var bestilt, virket det ikke som om hun ble misfornøyd med dette og godtok umiddelbart endringen. Det var ikke noe spørsmål om kansellering av reisen.

Under oppholdet var det full oversikt over hvor klager og hennes medreisende bodde. AmiSol beklager at agentens reiseledere skapte det inntrykket av at de ikke visste hvor. Sikkerheten, hva terror og naturkatastrofer angår, var like bra for klager som for de andre gjestene på reisemålet.

Den siste kommentaren fra klager om at AmiSol selger turer til områder de ikke kjenner, stemmer ikke. I dette tilfellet var det et hotell AmiSol ikke kjente til.

Hotellene lå nær hverandre i samme området. Begge hotellene har tilgang til de samme og felles fasiliteter.

AmiSol kan ikke se at det foreligger grunnlag for refusjon.

Det vises for øvrig til brev fra AmiSol.

### **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.

Pakkereisenemnda legger til grunn at klageren fikk opplysning om endring av hotellet den 4. juli, hvilket var dagen før hun reiste. Det legges videre til grunn at arrangørens stedlige representant ikke var informert om hvilket hotell klageren skulle bo på. Ut fra arrangørens opplysninger var også hotellet ukjent for arrangøren, med unntak av at de visste at det ikke lå langt unna Villa Bianca, som det opprinnelig var bestilt rom på. Det er vedlagt sms-korrespondanse som viser at også avhenting i forbindelse med hjemreise bød på utfordringer, da den stedlige representanten heller ikke på dette tidspunktet var klar over at klageren bodde på hotell Ipanima, og at det var dit bussen måtte kjøre.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klageren gis et prisavslag på 10% av reisens pris, avrundet til kr. 1.600 for mangelfull oppfølging av de reisende på stedet.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 10% av reisens pris, avrundet til kr. 1.600.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gyrid Giæver (Forbrukerrådet)

Lise Skogrand Bø (TUI Norge AS)

Marianne Delbekk (Apollo Reiser AS)