

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet overbooking.

Dato

16.01.2017

Saksnummer

2016-00158

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for 1 person til THB SA Coma Platja i Sa Coma i perioden 02.09.2016 – 09.09.2016.

Klager bestilte reisen den 30.08.2016. Den 31.08.2016 ble klager informert om at hotellet var overbooket. Hun hadde bestilt reise til Sa Coma, men ble nå tilbudt Sol Barbados, inne i byen i Magaluf eller Marblau ved stranden i Alcudia. Klager skriver at hun ikke fikk tilbud om å avbestille reisen kostnadsfritt.

Klager valgte Hotel Marblau i Alcudia da hun hadde behov for å komme til et ordentlig og trygt sted og slappe av i komfortable omgivelser der hun lett kunne komme i kontakt med andre turister siden hun reiste alene.

Klager bestilte opphold på et stort hotellanlegg med alle fasiliteter: resepsjon, bar og basseng. Reiselederne rapporterer at hun hadde klaget på at det ikke var underholdning der hun ble plassert.

Forholdene på Marblau var enkle. Hun ble innkvartert i en leilighet med svært enkel standard, med et bittelite basseng utenfor med noen få stoler som var opptatt hele tiden og en resepsjon som var i et annet hus lenger nede i gaten og åpent noen timer om dagen.

Internett var ustabilt og aircondition benyttet hun ikke da hun ble fortalt at den laget litt støy. Dette var inkludert på det opprinnelige hotellet i Sa Coma og ble etter hvert dekket av Apollo, selv om klager ikke benyttet disse fasilitetene.

Klager har fått et prisavslag på totalt kr. 2.000. Hun mener hun like gjerne kunne ha kjøpt en uspesifisert reise til ca. kr. 2.600 da Apollo hadde to slike ledige reiser ledige og klager

mener at dette bør være maks pris for hennes reise. Hun krever i tillegg kompensasjon for ubehaget og en ødelagt ferie.

Det vises forøvrig til brev fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise med opphold på Hotel THB SA Coma Playa den 30. 08.2016. Den 31.08.2016 mottok Apollo beskjed om at hotellet var overbooket, og klager ble tilbudt å flytte til enten Sol Barbados eller Marblau. Det siste ble valgt. Apollo har lagt ved beskrivelse av de to hotellene.

Det opprinnelige hotellet klassifisert med 3+, mens Marblau er klassifisert med 3. Begge hotellene ligger rett på stranden. Opprinnelig bestilling var gjort for en 2-romsleilighet med balkong/terrasse. På Marblau fikk Holmefjord en 2-romsleilighet med balkong og havutsikt. Fra Marblau er det 400 meter til sentrum av Playa Muro med restauranter m.m., og en halvtimes spasertur inn til gamlebyen i Alcudia. Apollo har dekket WiFi og luftkondisjonering.

Til kommentaren om at det ikke var mulig å avbestille, er ikke dette korrekt. Klager kunne ha avbestilt sin reise og fått hele det innbetalte beløpet refundert. Ved bestilling av en uspesifisert reise ville innkvartering i skjedd i Magaluf på et enkelt tostjerners hotell.

Grunnprisen på opprinnelig hotell, THB SA Coma Platja, var kr. 8.807. Nytt hotell kostet i grunnpris kr. 9.020. Prisen er korrigert ned til «gammel pris» som var totalt kr. 9.032. I tillegg har klager fått kr. 2.000 i kompensasjon, slik at hun har betalt kr. 7.032.

I forbindelse med overbookingen ble det gitt en kompensasjon på totalt kr 2.000 som utgjør 22%. Apollo kan ikke se at det er grunnlag for ytterligere kompensasjon i denne saken.

Det vises for øvrig til brev 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. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Eter å ha gjennomgått dokumentene finner nemnda å måtte legge til grunn at klageren ikke ble eksplisitt fortalt at hun hadde rett til å avbestille reisen da det rett før avreisen

viste seg at det hotellet hun hadde bestilt var overbooket. På grunn av overbookingen ble hun innkvartert i et leilighetskompleks med en helt annen beliggenhet enn den hun hadde bestilt. Nemnda har forståelse for at klageren, som reiste alene, ville bo i et større anlegg med flere fellesfasiliteter og flere turister hun eventuelt kunne ha kommet i kontakt med. Slik hun ble plassert mistet hun muligheten til sosialt samvær.

Etter nemndas syn har hun ikke fått det hun bestilte, og heller ikke fått tilstrekkelig informasjon om sin rett til å avbestille. Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klageren får et prisavslag på 50% av reisens pris, avrundet til kr. 4.500.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på 50% av reisens pris, avrundet til kr. 4.500. Til fradrag går kr. 2.000 som allerede er utbetalt.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ellen Pytte (TUI Norge AS)
- Line Vestgård (KILROY Travel AS)