

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. overbooking.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

170/15P

Tjenesteyter

AmiSol AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. overbooking.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en ukes reise for to personer med innkvartering i dobbeltrom med all inclusive på Hotell Tamra Beach i Sharm el Sheikh i perioden 15.03.15 - 22.03.15.

Selve hotellet var hovedårsaken til at klager valgte Egypt. Dette med tanke på beliggenhet, standard, variert mat i form av flere restauranter på hotellet, gode anmeldelser av maten, fasiliteter på hotellet som f.eks. treningsrom, balkong/veranda og shuttlebuss til Naama Bay.

Først ved ankomst ble klager informert om pågående konferanse på Tamra Beach og at dette var grunnen til overflytting til annet hotell. Klager synes det er merkelig at kommunikasjonen mellom AmiSol og Tamra Beach var så dårlig at det ikke ble informert om en konferanse som var planlagt lang tid i forveien. Ifølge klager ble konferansen avsluttet den 15.03.15 altså den dagen klager ankom reisemålet.

Klager stiller spørsmål om hvorfor det da ikke var mulig med overflytting til Tamara Beach dagen etter ankomst. Dette ønsket ikke hotelleieren for Tamra Beach å svare på. Begge reiselederne var tilstede på møtet med hotelleieren, men ingen av dem prøvde å snakke klagers sak.

Mandag 16.03 etter møtet med hotelledelsen, ble klager tilbudt et annet rom, busstransport til Naama Bay og gratis Internett. Dette på grunn av misnøye. Rommene klager fikk tilbud om å flytte til, var helt like og hadde ikke balkong, så klager valgte å ikke bytte.

Flere av de reisende måtte bytte hotell. De som hadde fått vite det på forhånd hadde AmiSol oppgradert med 1 stjerne. Klager som først fikk beskjed om overbookingen ved ankomst reisemålet, fikk innkvartering med likt antall stjerner.

Klager er uenig i at de to hotellene holder samme standard. Dessuten ble de plassert midt i ørkenen uten muligheter for å gå utenfor området. Hele opplegget ødela den første dagen for

klager og resten av turen ble ikke som planlagt. Det endte med at de begge ble matforgiftet siste dagen på hotellet. Dette kan skje hvor som helst, så her skylder klager ikke direkte på AmiSol. Men Sharm Club hadde bare en restaurant mens det på Tamara Beach var flere restauranter å velge mellom.

Klager stiller også spørsmål om hvorfor innkvarteringen på Tamra Beach er dyrere enn på Sharm Club dersom hotellene holder samme standard.

Klager krever å få halve reisens pris refundert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

AmiSol har i det vesentlige anført:

AmiSol var ikke informert om overbookingen på Tamra Beach på forhånd. Overbookingen skyldtes en konferanse som pågikk i Sharm el Sheikh.

Klager mener at de ble løyet for under orienteringen på hotell Sharm Club dagen etter ankomst. AmiSol hevder at dette ikke medfører riktighet.

At hotellene overbooker, kan dessverre av og til skje. I slike tilfeller er reiseselskapet forpliktet til å tilby sine gjester et bosted av minst like god standard som det gjesten bestilte. Det mener AmiSol at de har gjort da Tamara Beach og Sharm Club er to hoteller av samme standard og pris.

Vedr. prissettingen på hotellene Tamra Beach og Sharm Club, er disse like. Det ene hotellet fikk en tilbudspris i en viss periode uten at det andre hotellet fikk den samme nedsatte prisen. Dette er vanlig i lavsesong.

AmiSol hadde flere gjester som måtte bytte hotell og alle fikk det samme tilbudet på reisemålet. AmiSol har vedlagt oversikt som viser hva gjestene fikk i kompensasjon på reisemålet da de ikke fikk Tamra Beach som bestilt: Busstransport til Naama Bay 3 ganger per uke, gratis Internett, en spa-behandling, fruktkurv og vin.

AmiSol har tilbudt klager kr 1.000 overført til konto.

Det vises for øvrig til brev fra AmiSol.

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.

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.

Nemnda legger, som det fremgår av saksfremstillingen, til grunn at det hotellet klageren skulle bo på var overbooket. Etter det som er opplyst av arrangøren, er imidlertid det hotellet klageren ble plassert på i samme kategori. Det er opplyst at full pris pr. rom er lik på begge

hotellene, men at det kan være tilbudspriser for en periode på ett hotell, mens et annet opererer med full pris.

Etter nemndas syn har klageren uansett ikke fått det hun bestilte og betalte for. Hun ønsket blant annet en bedre beliggenhet og et bredere restauranttilbud. Begge deler hadde det hotellet hun bestilte.

Arrangøren har tilbudt kr 1.000 i kontanter i kompensasjon. Nemnda finner at klageren bør få et prisavslag på 20% av reisens pris, avrundet til kr 2.300.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 20% av reisens pris, avrundet til kr 2.300.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.