

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag da de ikke fikk innkvartering på ønsket hotell pga. feilaktig informasjon om at hotellet var konkurs.

Dato

31.05.2016

Saksnummer

227/15P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag da de ikke fikk innkvartering på ønsket hotell pga. feilaktig informasjon om at hotellet var konkurs.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte reise til Callisto hotell i Agia Napa, Kypros for seg og sin familie, totalt 10 personer.

Det ble sendt e-post til Star Tour den 30.10.14 med forespørsel om en sydenferie.

Den 31. oktober 2014 fikk de et tilbud fra Star Tour om innkvartering på Blue Village Callisto den 17. 07.15, 1 uke.

Lørdag den 12. desember 2014 sendte klager en e-post til Star Tour da han trenger hjelp til å få gjennomført bestillingen. Han ønsket avreise den 17.07.15 fra Gardermoen, 1 uke med innkvartering på Blue Village Callisto.

Klager hevder at bestilling ble gjort den 12.12.14. Mandag den 14.12.14 mottok klager en e-post fra Star Tour om at hotell Callisto som de ønsket å reise til var konkurs. Klager hadde da ingen andre muligheter enn å ufrivillig ombooke til et hotell i Fig Tree Bay som ligger et godt stykke utenfor selve Agia Napa.

Da klager var på Kypros, undersøkte de saken litt nærmere og fant ut at hotell Callisto slett ikke var konkurs. Dette ble også bekreftet av Star Tours guider.

Hotell Callisto lå hele tiden (både før, under og etter klagers opphold) ute på Star Tours nettsider som tilgjengelig.

Klager mener de ble ført bak lyset og sendt til et hotell hvor det var langt dyrere enn hva det ville ha kostet å bo på Callisto som de ba om. Dette bostedet fikk de ikke, grunnet uriktige opplysninger fra Star Tour.

Klager krever at differansen mellom de to bostedene blir refundert, samt hele eller deler av taxiutgiftene mellom Fig Tree Bay og Agia Napa.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Klager fikk aldri bekreftet noen reise til Blue Village Callisto av Star Tour.

Det er korrekt at Star Tour mottok klagers e-post av lørdag 12. desember. Mandag den 14. desember sendte Star Tour en e-post til klager om at Blue Village Callisto ville bli lagt ned på grunn av økonomiske problemer.

Av e-posten fremgår det at Star Tour har fulgt utviklingen de siste to månedene og har hatt forhåpninger om at dette skulle ordne seg. Imidlertid kunne de dessverre ikke tilby klager Blue Village Callisto. Derimot har de to andre Blue Village hotell på Kypros som begge ligger i Fig Tree Bay, Althea Beach og Nausicaa Beach. Reisekonsulenten spør om klager ønsker at de skal finne forslag på pris og leiligheter på disse hotellene.

Star Tour viser til at klagers reise til Kypros først ble bestilt onsdag den 16. desember 2015. Det ble aldri bestilt noen reise lørdag den 12. desember 2015.

Star Tour har sendt nemnda en utskrift fra bookingsystemet hvor det fremgår at leiligheter på Blue Village Althea Beach ble bestilt som bosted til klager og hans familie. Klager fikk aldri bekreftet ønsket bestilling til Blue Village Callisto. Dette dreier seg følgelig ikke om en ombooking.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

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.

Så vidt nemnda kan se ble det ikke foretatt noen bestilling for reisefølget på 10 personer på Hotel Callisto. 30. oktober 2014 ble det sendt en forespørsel til Star Tours kundesenter. Forespørselen ble besvart ved mail av 31. oktober, hvor Blue Village Callisto SSSS ble foreslått. 12. desember ber klageren om hjelp til å foreta bestillingen. 14. desember sender Star Tour en mail hvor det ble opplyst at Hotel Callisto har fått betalingsproblemer, og at det derfor ikke kunne tilbys av Star Tour. Reisefølget ble etter avtale med klageren etter dette booket inn på et annet Blue Village-hotell på Kypros.

Etter en gjennomgang av dokumentene kan nemnda ikke se at klagerne har vært booket inn på Hotel Callisto. Nemnda legger til grunn at de fikk tilbud om - og valgte - et annet alternativ. Det er opplyst at Hotel Callisto noen måneder senere, i mars 2015, igjen kunne motta gjester. De av Star Tours gjester som hadde vært booket inn på hotellet fikk i den anledning tilbud om å bytte over igjen til Callisto. Det gjaldt ikke klageren, som aldri hadde vært booket inn på dette hotellet.

Nemnda kan etter dette ikke se at arrangøren har optrådt på en måte som kan danne grunnlag for et erstatningskrav.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noen erstatning i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin Tengheden, Ving Norge AS, Lisa Jørgensen, 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.