

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris på grunn av overbooking på hotell Los Veleros, Gran Canaria.

### Dato

..

### Saksnummer

48/14P

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

### Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris på grunn av overbooking på hotell Los Veleros, Gran Canaria.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en 3-roms leilighet for seg og sine foreldre ved hotell Los Veleros i Puerto Rico på Gran Canaria. Dette skulle være en hyggelig overraskelse for hans foreldre og det var viktig at de hadde to soverom å benytte under ferien.

Ved ankomst til hotellet lørdag 28. desember fortalte reiselederen dem at 3-roms leiligheten de har bestilt ikke fantes tilgjengelig og at alt var fullt slik at det ikke var noe ledig alternativ å flytte dem til. De fikk en 2-roms leilighet og klager måtte sove på en dårlig sovesofa i stuen. Han fikk ikke tilbud om en ekstra seng.

Reiselederen ringte dem to ganger i løpet av kvelden, men det var fortsatt ikke mulig å skaffe et nytt alternativ. Verken Apollo eller hotellet kunne gjøre noe mer med situasjonen før mandag når alle var på jobb igjen.

Klager ble ikke kontaktet på mandagen og ringte derfor selv og etterspurte en løsning. Klager ble så tilbudt to alternativer, hvor det ene var å bli boende på Los Veleros i 2-roms leiligheten og motta en kompensasjon på kr 5.500.

Det andre alternativet var å flytte til en 3-roms leilighet på et hotell med lavere standard og motta en kompensasjon på kr 1.000 pr. person.

Klager godtok ikke disse tilbudene. De hadde betalt ekstra for å få en leilighet med to soverom og den tilbudte kompensasjonen på kr 5.500 ville ikke ha dekket prisforskjellen på 2-roms og 3-roms leilighet engang.

Klager finner Apollos manglende unnskyldning, service og oppfølging av problemet fornærmende og mener de har utnyttet situasjonen for klager og hans familie på det groveste.

Klager krever refusjon av hele reisen med kr 20.154.

### **Apollo har i det vesentlige anført:**

Hotell Los Veleros var dessverre overbooket og klager og hans familie fikk derfor en 2-roms leilighet i stedet. Som det fremgår av rapporten fra reisemålet var det en svært vanskelig hotellsituasjon på reisemålet i dette tidsrommet og det var vanskelig for Apollo og finne et alternativt hotell. Klager valgte å takke nei til de tilbudte alternativene.

Apollo har valgt å kompensere for ulempen med at klager måtte ligge på ekstraseng i oppholdsrommet med kr 5.500. Apollos vurdering er at foreldrene til klager ikke har lidd samme ulempen, da de har fått eget soverom som var bestilt.

Klager har betalt en grunnpris på kr 6.418 og har derfor fått refundert 85 % av reisens grunnpris.

Apollo finner ikke at det er grunnlag for ytterligere kompensasjon.

### **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.

I denne saken har arrangøren erkjent at klageren ikke fikk det han hadde betalt for, nemlig en 3 roms leilighet. Som kompensasjon for dette har Apollo tilbudt ham kr 6.418, som skal tilsvare 85% av reisens grunnpris for en person.

Klageren har ikke godtatt dette. Han påpeker at det er feil når arrangøren hevder at overbookingen kun gikk ut over ham. Han måtte sove i stuen på en dårlig sofa, og hans foreldre fikk ikke mulighet til å sitte oppe med et glass vin hvis de ønsket det, for stuen var hans soverom. I tillegg måtte alle ta hensyn til hverandre om morgenen, slik at hans far ikke sto opp så tidlig som han vanligvis gjør for ikke å forstyrre klageren. Overbookingen gikk derfor ut over alle de tre reisende.

Klageren hevder også at da han bestilte reisen, kostet en 2 roms leilighet kr 12.500. Apollo har ikke kommentert dette, utover en generell kommentar om at prisene i dette markedet endres kontinuerlig og at de påvirkes av etterspørsel og sesong.

Etter nemndas syn hadde det vært forholdsvis enkelt for Apollo å fremlegge sammenlignbare prislister for 2- og 3-roms leiligheter som ble bestilt omtrent på det tidspunktet klageren bestilte sin reise. Apollo har imidlertid valgt ikke å opplyse hvordan leilighetene var priset. Nemnda legger derfor til grunn at den prisen som er oppgitt av klageren er korrekt. Når gjestene ikke får det de har bestilt og betalt for, må etter nemndas syn kompensasjonen stå i forhold til det som er levert.

Etter dette anbefaler nemnda at klageren gis et prisavslag på kr 8.000.

Forbrukerrådets medlemmer, Asak Oftedahl og Jystad, finner at klageren i tillegg til et prisavslag på 8000 kr for prisdifferansen på 2-roms og 3-roms leilighet ved bestilling, har krav på kompensasjon for ulempen med å få en 2-roms isteden for en 3-roms. Som påpekt medførte feilen at alle fikk en reduksjon i utnyttelsen av oppholdet ved at det som skulle være felles oppholdsrom ble sønnens soverom. Forbrukerrådets medlemmer finner at en erstatning for ulempen passende kan settes til kr 2000. Etter mindretallets syn har derfor klager til sammen krav på kr 10.000 i prisavslag og erstatning, noe som tilsvarer ca. 50% av reisens totalpris.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det blir gitt et prisavslag på kr 8.000. Vedtaket er avsagt under dissens.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Cecilie Asak Oftedahl, Forbrukerrådet., Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine J. Tang, Detur Norway AS, Lise Skogrand 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*