

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon grunnet overbooking på hotellet som en konsekvens av pilotstreiken i SAS.

Dato

15.12.2022

Saksnummer

2022-02844

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for tre voksne og ett barn med innkvartering i et familierom på Hotel Cassandra Bay, Skiathos i perioden 23.07.2022 - 30.07.2022. Totalpris: 60 184 kroner.

I forbindelse med planlegging og booking av restaurant til ukesoppholdet på Skiathos tok klagers reisefølge kontakt med Hotel Cassandra Bay to dager før avreisen, torsdag formiddag 21. juli, for å bestille bord for middag til 11 personer etter ankomst lørdag 23. juli. Klagers reisefølge fikk beskjed om at det ikke var reservert til rom til reisefølget og at de måtte ta kontakt med Apollo. Klagers reisefølge tok umiddelbart kontakt med Apollo som forsikret at alt var i orden med hotellreservasjonen.

Først fredag 22. juli ca. kl. 11:19 ble klager kontaktet av Apollo med beskjed om at hotellet var overbooket. Klager skriver at de i løpet av informasjonssamtalen den 22 juli kl. 11:33 fikk vite at Apollo var oppmerksom på problemstillingen kvelden før. Klager fikk beskjed om at Apollo ikke hadde lykkes med å finne alternativ overnatting og klager fikk frist til kl. 16:00 med å finne overnatting selv. Dette lyktes heller ikke klager med etter hektiske forsøk.

Klager hadde løpende kontakt med Apollo frem til ca. kl. 16:00 da klager bekreftet at reisen skulle kanselleres ettersom det ikke fantes overnattingsmuligheter på Skiathos eller andre øyer i nærheten (Skopelos eller Alonnisos). Det var heller ingen andre destinasjoner som passet med avreise lørdag 23. juli og retur 30. juli.

Klager skriver at de først fikk beskjed om overbookingen ca. 20 timer før avreise, til tross for at Apollo allerede dagen før hadde fått indikasjoner på at noe kunne være galt. Klager

mener det er uakseptabelt at de fikk beskjed om kanselleringen så kort tid før avreise, noe som gjorde alternativ reise eller overnatting umulig.

Ferien ble ødelagt for klager og de to andre familiene de skulle reise sammen med.

Klagers krav: Kompensasjon pålydende 35 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt en pakkereise for tre voksne og ett barn i 7 dager, med avreise fra Oslo Lufthavn til Skiathos/Hellas den 23. juli 2022 med innkvartering i et familierom på Hotel Cassandra Bay. Reisens totalpris: 60 184 kroner.

Som en følge av pilotstreiken i SAS valgte hoteller på flere reisemål å sikre seg ved å selge Apollos rom til andre kunder uavhengig av kontrakten med Apollo. Denne informasjonen fikk Apollo svært sent, og i dette tilfellet først den 21. juli 2022. På dette tidspunktet hadde klagers reisefølge allerede vært i kontakt med hotellet, som hadde opplyst det ikke var noen bestilling for klager.

Til tross for at Apollo forsøkte sitt ytterste var det ikke mulig å finne andre alternativer på Skiathos på den aktuelle datoen. Klager fikk derfor tilbud om følgende alternativ per e-post den 22. juli kl. 16:12:

- "1. Reisen kanselleres, og alle pengene blir refundert. Dere får et gavekort på 1000,- per person.
2. Dere benytter flyreisen og betaler 2500,- p.p. tur/retur (restbeløp refunderes).
3. Booker dere om til andre alternativer på senere tidspunkt med rabatt på 1000,- p.p."

Klager ønsket å kansellere reisen, dette ble gjort den 22. juli. Apollo refunderte hele reisens pris den 22. juli. Videre ble et Apollo gavekort på 1 000 kroner per person, totalt 4 000 kroner, med 2 års gyldighet, utstedt og sendt per e-post til klager.

Apollo har ingen ytterligere kommentarer til saken.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for tre voksne og ett barn med innkvartering i et familierom på Hotel Cassandra Bay, Skiathos i perioden 23.07.2022 - 30.07.2022. Totalpris: 60 184 kroner.

Som en følge av pilotstreiken i SAS valgte hoteller på flere reisemål å selge Apollo sine rom til andre kunder uavhengig av kontrakten med Apollo. Denne informasjonen fikk Apollo den 21. juli 2022.

På bakgrunn av dette ble det enighet mellom partene som resulterte i at klager kansellerte reisen, dette ble gjort den 22. juli. Apollo refunderte hele reisens pris den 22. juli. Videre ble et Apollo gavekort på 1 000 kroner per person, totalt 4 000 kroner, med 2 års gyldighet, utstedt og sendt per e-post til klager.

Klager fremmer nå krav om erstatning på 35 000 kroner.

Etter pakkereiseloven § 32 første ledd første punktum, har klageren krav på erstatning for et hvert tap på grunn av mangler. Av Prop.54 L pkt. 7.3.2.1 fremgår det at erstatningen også bør dekke skade av ikke-økonomisk art, for eksempel erstatning for tapt reise- eller ferieglede som skyldtes vesentlige problemer ved leveringen av de relevante reisetjenestene. Ved utmåling av erstatning for ikke økonomisk tap bør det sees hen til den reisendes subjektive opplevelse og arrangørens adferd.

Nemnda har ved sin vurdering vektlagt at kanselleringen skjedde to dager før avreise, samt at reiseselskapet har forsøkt å booke nytt hotell uten at det lot seg gjennomføre. Selv om nemnda mener at reiseselskapet er mindre å klandre, er det likevel klanderverdig at underleverandøren herunder hotellet, dobbelt booker, med den konsekvens det får for den reisende.

Nemnda anbefaler at det utmåles erstatning av ikke økonomisk art skønnsmessig fastsatt til 1 500 kroner per person, totalt 6 000 kroner. Gavekortet faller bort og gjøres om til kontant utbetaling som inngår i det totale beløpet på 6 000 kroner.

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
Linda Nordvold (Ving Norge AS)