

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om full refusjon av reisens pris grunnet overbooking.

Dato

20.03.2017

Saksnummer

2016-00442

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for to voksne og to ungdommer på 15 og 11 år med innkvartering i et familierom med fire ordinære senger på Olympic Hotel, Parga by i perioden 18.07.2016 – 01.08.2016. Totalpris kr. 28.882.

Ved ankomst var hotellet overbooket og klager fikk tildelt to dobbeltrom istedenfor et familierom.

Klager anfører at familierommet de hadde bestilt bestod av to separate soverom med dobbeltsenger, kokemuligheter, kjøleskap og 30 m til sentrum. Hotelleieren gav klager to separate dobbeltrom uten kokemuligheter. Det førte til at de ikke fikk bo sammen og ikke kunne lage mat. Klager ga beskjed til Apollo at dersom de ikke kunne ordne det de hadde bestilt, så ønsket de å avbryte ferien og reise tilbake til Norge. Istedenfor ble klager etter fem dager flyttet til en leilighet langt fra sentrum. Klager fikk ikke det rommet de hadde bestilt og ferien ble mye dyrere enn planlagt.

Klager aksepterte ikke innkvarteringen ettersom det ikke var aktuelt at barna bodde på et annet rom enn foreldrene. Mandag kveld fikk de tilbud om et rom på et hotell som het Lemon Tree, men de takket nei til dette ettersom klager kun fikk bo der en uke og måtte flytte tilbake til Olympic igjen den siste uken dersom Apollo ikke klarte å finne noe annet. Klager ønsket ikke å bruke ferien på å pakke hele tiden for å flytte fra hotell til hotell. I tillegg var det kun en dobbeltseng på dette rommet, dvs. at to personer måtte sove på en sofa i oppholdsrommet.

De fikk deretter melding fra Apollo om at de kunne få en ekstra seng inn på rommet på Olympic, men klager anså at rommet var alt for lite. De takket nei pga. plassmangel og henviste igjen til at de hadde bestilt et rom med to separate soverom. De to rommene klager fikk tildelt på Olympic var på hver sin side av gangen. Klager spurte om de kunne

få to rom ved siden av hverandre, men ifølge hotellmanageren var dette ikke mulig, noe klager syntes var rart ettersom det hele tiden kom nye personer på rommene ved siden av det ene rommet. Mannen og sønnen ble innkvartert på et rom og klager og hennes datter på det andre rommet.

Dagen etter ankomst begynte de selv å lete etter alternativer på nettet ettersom Apollo hele tiden sa at alt var fullt i Parga. Klager så at det fantes ledige rom, men ikke på de hotellene som Apollo bruke.

Klagers mann snakket med Apollo om andre alternativ og de fant et annet alternativ som de gikk og kikket på. Det var kun ett rom med en dobbel seng, og kjøkkenkrok, de sa da at de kunne sette inn to ekstraser, men det var det ikke plass til, pluss at det ikke hadde blitt privatliv for noen. Klager hadde bestilt familierom med to separate rom og takket nei til dette.

Senere samme dag ble klager oppringt av Apollo om et alternativ ved Valtos stranden, Villa Diamond, dette var ledig f.o.m. fredagen. Klager takket ja til dette som en kriseløsning slik at de skulle få bo sammen. Dette var en leilighet med soverom og kjøkken nede pluss en hems med to senger. Det var ikke slik som dette de ønsket å bo, men de valgte å takke ja ettersom det her var skikkelige senger til alle sammen og ikke ekstraser/sovesofaer.

På Villa Diamond var ikke frokost inkludert og hotellet lå 1,5 km fra sentrum. Følgelig måtte klager bruke penger på frokost og taxi til sentrum. Det bestilte hotellet hadde frokost inkludert og kun lå 30 m fra sentrum.

Dersom de på forhånd hadde blitt informert om at de ikke fikk familierommet, hadde de aldri reist. Familieferien ble ødelagt. De første fem dagene måtte de spise alle måltider utenom frokost ute, resten av ferien måtte de handle inn til frokost i tillegg til store utlegg på taxi for å komme seg tur/retur sentrum hver dag. Klager måtte også bruke telefonen mye for å snakke med Apollo.

Klager ønsker full refusjon av reisens pris. I tillegg ønsker klager kompensasjon for utlegg de fikk til uforutsette restaurantbesøk, bruk av taxi og telefon, reisekostnader tur/retur Stord - Stavanger, hundepensjonat i 14 dager og parkering 14 dager.

Kompensasjonen på kr. 5.000 Apollo har tilbudt dekker ikke ekstraavgiftene klager fikk til restaurantbesøk og bruk av taxi.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det er beklagelig at hotellet hadde overbooket slik at familien ikke fikk det familierommet de hadde bestilt. Apollo har stor forståelse for ulempene, men anfører at

matlagingsmulighetene i familierommet var meget begrenset. Det fantes en kokeplate, men det var ikke kjøkkenutstyr i rommet, slik at kokeplaten primært var beregnet for å varme vann o.l.

Som det fremgår av reiselederrapporten, ble det gjort mange forsøk på å finne alternative løsninger, bl.a. Hotel Lemon Tree i Parga og Hotel Lefkada Beach på Lefkas. Disse alternativene takket klager nei til. Til slutt fikk de tilbud om å flytte til Villa Diamond fra fredag 22. juli.

Apollo har dekket kostnadene i forbindelse med flyttingen. I tillegg er det i tillegg gitt en kompensasjon på kr 5.000 for at klager fikk feil romtype.

Apollo kan ikke se at det er grunnlag for ytterligere kompensasjon

Det vises for øvrig til brev fra Apollo Reiser.

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. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Partene er enige om at klageren ikke fikk den innkvarteringen de hadde bestilt og betalt for. Det som ble levert av Apollo lider dermed av en mangel. Nemnda er enig med klageren i at det er relativt uforståelig at hotellmanageren kan overlate et rom som er booket til klagerne, til noen andre med den begrunnelse at deres barn er yngre.

Nemnda er videre enig med klagerne i at de alternativene som ble tilbudt ikke var fullgod erstatning for det som opprinnelig var bestilt. Blant annet lå det hotellet de endte opp i mye lenger fra sentrum enn det opprinnelige, og det var ikke mulighet for å tilberede mat, slik alle måltider måtte spises ute. Klagerne hadde i tillegg store utlegg til taxi og telefoner. Nemnda antar at de kr. 5.000 som er tilbudt som kompensasjon tilnærmet dekker utleggene. Klagerne brukte også mye tid for å forsøke å få løst saken og på flytting, noe som har negativ innvirkning på en familieferie.

Når det gjelder det faktum at Apollo har brutt den inngåtte avtalen om innkvartering, anbefaler nemnda etter en samlet vurdering at mangelen bør føre til et prisavslag på 60% av reisens pris, avrundet til kr. 17.300. Nemnda har vurdert om forholdene ligger slik an at saken bør heves, med de økonomiske konsekvenser det har. Siden klagerne

valgte å bli på feriestedet i stedet for å reise hjem, finner nemnda at vilkårene for heving ikke foreligger.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 60% av reisens pris samt kr. 5.000 til dekning av påførte ekstraavgifter, til sammen kr. 22.300.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hanne Åsell (TUI Norge AS)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)