

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av 50 % av reisens pris grunnet overbooking.

### Dato

13.01.2020

### Saksnummer

2019-04470

### Tjenesteytere

Amisol Travel AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for fem personer med innkvartering i familierom med 2 separate rom og all inclusive på Labranda Hotel Tower Bay, Sharm el Sheikh, Egypt i perioden 19.07.2019 - 02.08.2019. Totalpris 50 300 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Annet
- Hotellstandarden generelt
- Reiselederservice
- Hotell
- Beliggenhet
- Overbooking

Ved ankomst ble klager uten forhåndsvarsel, uten å være forespurt, og uten forklaring eller beklagelse, tildelt rom på Hilton Sharks Bay Resort og ikke Labranda Hotel Tower Bay som bestilt.

Klager har anført at Amisols reiseledere var ved ankomst ikke var interessert i å forklare hvorfor klager ble flyttet, og de fremla endringen kort og arrogant som en oppgradering.

Standard og rutiner ved hotellet klager ble tildelt var alt annet enn en oppgradering. Klager skriver at manglene var av et slikt stort omfang på helt grunnleggende systemsvakheter, at de raskt ga opp å bruke feriedagene på å være varslere og klagere, men heller gjøre det beste ut av ferien, og ta manglene opp ved hjemkomst.

Klager ankom hotellet ca. 02:00. Først kl. 04:00 og tre henvendelser til resepsjonen fikk de en seng til den 5. personen i familien.

Klager hadde, etter møtet med Amisols reiseledere ved ankomst og hotellets resepsjonstjenester de etterfølgende dagene, ingen tillit til å bli tatt på alvor. Klager skriver videre at Amisol bagatelliserer de mangler de påpekte og har lagt ansvaret over på klager.

Glassene i baren og og i bufférestauranten ble ikke tilstrekkelig rengjort og servicen var dårlig.

Hotellet byr på vannaktiviteter som er tilpasset gjester som ikke er svømmedyktige. I bassengene tillot badevaktene kun rolige vannaktiviteter og blåste i fløytene sine hele tiden, dagen lang, for alt og ingenting av regelbrudd gjort av små barn og voksne som prøver å kose seg. Ved stranda var det kun et lite område som kunne benyttes til svømming og snorkling.

Det at Amisols reiseleder ved ankomst og på hotellet ikke har notert seg, og dokumentert at klager har stilt spørsmål og vært kritiske til at de ble tildelt et annet hotell enn bestilt og at de opplevde mangler ved beliggenhet, fasiliteter og service, mener klager er forhold de som klager ikke skal måtte lide av.

Klagers krav: 22 737,50 kroner

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klager bestilte reise til Sharm el Sheikh med hotellopphold på Labranda Hotel Tower Bay (heretter Labranda) i perioden 19. juli - 2. august 2019 (2 uker) for 5 personer med all inclusive. Totalpris 50 300 kroner. Klager fikk beskjed ved ankomst om at de fikk tildelt et annet hotell, Hilton Sharks Bay Resort.

Årsaken til at klager ble flyttet var at Labranda ikke hadde mulighet til å tilby rommet som var bestilt, et familierom. Dette var på grunn av overbooking. Amisols reisemålspersonale fikk denne beskjeden fra hotellet dagen før klager skulle ankomme.

Reiseleder så seg nødt til å flytte gjestene til et annet hotell. Labranda kunne ikke tilby et rom i henhold til standard og beskrivelse som var bestilt. Informasjonen fra hotellet kom så sent at det ikke var mulig å informere om dette på forhånd.

Amisol mener at det ikke foreligger en mangel ved pakkereisen dersom klager fikk tilbud om et tilsvarende hotellalternativ ved flytting.

Labranda og Hilton Sharks Bay er begge kategorisert med 4 stjerner standard. Nærmeste sentrum ligger 1,5 km unna Hilton Sharks Bay. Nærmeste sentrum ligger ca. 2,5 km. fra Labranda. Hotellene har i det vesentlige samme fasilitetstilbud og ligger rett på stranden. Begge områdene er kjent for å ha fine snorkleforhold på stranden.

Link til Hilton Sharks Bay:

<https://www.amisol.no/pakkereiser/sharm-el-sheikh-egypt/hilton-sharks-bay-resort/>

Link til Labranda:

<https://www.amisol.no/pakkereiser/sharm-el-sheikh-egypt/labranda-tower-bay/>

Amisol mener at klager fikk tilbud om et tilsvarende hotell i forhold til det de i utgangspunktet hadde bestilt.

Amisol anfører at dersom Pakkereisenemnda finner at det var mangler med pakkereisen, så må det forhold at klager ikke reklamerte få betydning for den kompensasjonen som kan kreves i ettertid. Det vises til Amisols reisevilkår pkt 8.2 første avsnitt, "Kunden plikter å reklamere på mangler han oppdager uten ugrunnet opphold."

Klager har i ettertid pekt på forhold ved hotellet som de ikke var fornøyde med. Men hverken hotellet eller Amisols reisemålspersonale ble informert om disse i løpet av de 2 ukene klager var på ferie. Hvis klager hadde sagt ifra tidligere ville Amisol hatt mulighet til å vurdere flytting til et annet hotell, eventuelt andre tiltak sammen med klager.

Klager har uttrykt at Amisol burde ha forstått at de ikke likte hotellet grunnet misnøye med den opprinnelige beskjeden om flytting. Men Amisol hadde ingen foranledning til å vurdere å tilby et annet hotell til klager eller tilby annen avhjelp når de ikke fikk noen beskjed om at klager var misfornøyd utover i oppholdet på Hilton Sharks Bay.

Amisol har gitt klager tilbud om kompensasjon på 1 500 kroner eller et reisegavekort på 2 000 kroner. Begrunnelsen for kompensasjon er at Amisol beklager for at klager ikke ble informert før ankomst.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Amisol Travel AS.

### **Nemnda bemerker**

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres i tråd med avtalen, jfr. pakkereiseloven § 25. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen. Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for. Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis § 27, § 28, § 31 og § 32.

Klager hadde bestilt familierom på Hotell Labranda, men pga overbooking ble klager flyttet til Hilton Sharks Bay. Begge hotellene er kategorisert med 4 stjerner standard. Hilton Sharks Bay ligger 1,5 km fra nærmeste sentrum ligger, mens Labranda ligger ca. 2,5 km fra nærmeste sentrum. Hotellene har i det vesentlige samme fasilitetstilbud

og ligger rett på stranden. Begge områdene er kjent for å ha fine snorkleforhold på stranden. For nemnda fremstår tilbudene fra begge hotellene som tilnærmet like, men forholdet utgjør et avvik fra avtalen da klager fikk et hotell han ikke hadde bestilt.

Klager gjorde ikke gjeldende andre påklagde forhold under oppholdet. Dette være seg skitne glass, dårlig service, strenge badevakter mm. Tjenesteyter har rett til å avhjelpe mangler underveis på reisen og ved reklamasjon først etter hjemkomst, får derfor betydning for prisavslagets størrelse. Tjenesteyter har gitt klager tilbud om kompensasjon på 1 500 kroner eller et reisegavekort på 2 000 kroner. Begrunnelsen for kompensasjon er at tjenesteyter beklager at klager ikke ble informert om hotellbytte før ankomst. Etter nemndas vurdering skal klager ha en kompensasjon for at han fikk informasjon om hotellbytte så sent, samt at han også fikk et annet hotell enn det han faktisk hadde bestilt. Dette selv om hotellet generelt fremstår som ganske likt. Nemnda anbefaler derfor at tjenesteyter utbetaler 5 000 kroner i prisavslag.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)