

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet feilbooking.

Dato

22.01.2019

Saksnummer

2018-03472

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for seg og sin datter på 14 år med innkvartering i et dobbeltrom med all inclusive på Hotel Coral, Agios Nikolaos, Kreta i periodene 03.08.2018 - 10.08.2018. Totalpris kr. 13.436.

Klager var ikke fornøyd med:

- Reiselederservice
- Hotell
- Beliggenhet
- Feilbooking
- Ønskemål

Klager bestilte hotell med 15-årsgrense, selv om hennes datter er 14.

Klager fikk mail ettermiddagen før avreise om at de var overført til et annet hotell grunnet hennes datters alder. Klager hadde ingen andre valg enn å godta dette, i og med at klokken var over kl. 18.00 da hun leste dette og de skulle reise veldig tidlig neste morgen.

Ved ankomst oppdaget klager at hotellet var det fullt av barnefamilier, noe som var hovedgrunnen til at hun hadde bestilt et hotell med aldersgrense. Klager og hennes datter hadde planlagt en rolig ferie, uten den "støyen" det medfører å bo på hotell med barn.

Klager hadde gledet seg til å bo i sentrum av Agios Nikolaus. Hun så frem til å spasere i gatene, være på stranda og hadde hørt mye positivt om byen. Den plassen de havnet på lå milevis utenfor et sentrum og området rundt minnet om et tidligere krigsområde

med forlatte bygninger og hus. Stranden var umulig å bade på, en tysk turist hadde omkommet uken før, så det ble til at de kun valgte å bruke solsengene ved stranden.

Klager hadde betalt ekstra for havutsikt, noe de så vidt fikk på rommet de ble tildelt. Klager tok kontakt med Apollo allerede 04.08.2018 og spurte om å få bytte hotell. Apollo tilbød flytting mot tillegg i prisen, men klager takket nei til det da hun mente de hadde betalt en høy pris allerede. Klager mener Apollo burde ha flyttet de uten å kreve ekstra betaling på reisemålet.

Klager krever et prisavslag på kr. 10.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt opphold på Hotel Coral for seg og sin datter på 14 år. I beskrivelsen av hotellet står det det er en aldersgrense på 15 år, noe klager også opplyser at hun var oppmerksom på. Apollo finner det derfor noe underlig at hun selv valgte å bestille dette hotellet direkte på apollo.no uten å kontakte Apollo for å høre om det var i orden. Det ble først oppdaget at datteren var under 15 år dagen før de skulle reise, grunnet en teknisk feil hos Apollo.

Klager ble flyttet til Rethymno Mare Resort. Hotel Coral er klassifisert med 3 soler og ligger i Agios Nikolaos. Rethymno Mare Resort er et 4 solers anlegg på kysten utenfor Rethymnon.

Apollo mener klager også har et ansvar da hun var klar over aldersgrensen på hotellet, men likevel valgte å gjøre en bestilling selv om datteren var 14 år.

Apollo har valgt å gi en kompensasjon for at de først fikk beskjed dagen før avreise med kr. 1.500. I tillegg var Rethymno Mare Resort kr.1.460 dyrere pr. person, noe som er priskorrigert, slik at klager ikke betalte mer for dette hotellet enn hva de hadde betalt for Hotel Coral.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

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. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen.

Det fremgår tydelig på hotellsiden til Hotel Coral at hotellet opererer med en aldersgrense på 15 år.

Klageren har erkjent at hun ga feil informasjon ved bestillingen i og med at hun bestilte et rom til seg og sin datter på 14 år på dette hotellet. Dette ble først oppdaget av arrangøren dagen før avreise. Klageren ble flyttet til et annet og høyere rangert hotell med en beliggenhet noe utenfor sentrum. Hotellet var dyrere enn det opprinnelige, men fordi arrangøren ikke oppdaget datterens alder før dagen før avreise har de betalt prisdifferansen samt i tillegg tilbudt kr. 1.500.

Nemnda legger til grunn at det er klagerens ansvar å gi korrekte opplysninger. Det er ikke gjort i dette tilfellet, og etter nemndas syn har hun selv forsettlig satt seg i den situasjonen hun havnet i.

Arrangøren lykkes med svært kort frist med å finne et annet hotell. Klageren, som ikke var fornøyd fordi hun ble ombooket til et hotell med barnefamilier, fikk også tilbud om å bytte hotell, men da mot et tillegg i prisen. Det var hun ikke interessert i.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at det gis prisavslag/erstatning i dette tilfellet.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag eller erstatning i dette tilfellet.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ellen Pytte (TUI Norge AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)
- Hana Temsamani (Forbrukerrådet)