

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris pga. overbooking.

Dato

09.10.2015

Saksnummer

58/15P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris pga. overbooking.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en 2-ukers reise for to personer på Cuba. Første uken rundreise og andre uken innkvartering i en Junior Suite på Royalton Hicacos Resort & Spa i perioden 22.01.15 - 06.02.15.

Ved ankomst Havana ble klager orientert om at hotellet de hadde bestilt var overbooket.

Dette som skulle være en minne for livet ble dessverre et mareritt på grunn av overbooking og nedgradering fra en 5 stjernes barnefritt hotell til en 4 stjernes familie hotell. Klager hadde bestilt et 5 stjernes hotell i følgende Ving sin webside, 3 bassenger, 5 restauranter og det viktigste av alt 18 års aldersgrense. På grunn av overbooking fikk klager et vanlig rom ved barnebassenget på Iberostar Varadero som har 4 stjerner i følgende Ving sin webside, 2 bassenger, 4 restauranter og er et barnevennlig familiehottell. Junior suite, som vi hadde bestilt på Royalton Hicacos Resort & Spa, var ikke tilgjengelig på Iberostar Varadero.

Klager fikk byttet rom til et roligere område på hotellet, men uansett var dette et familiehottell med masse barn og barneaktiviteter.

Det var ikke bare barn i barnebassenget, det var barn i hovedbassenget, barn i resepsjonen, barn i baren, barn på strandet, barn ved poolbaren, barn ved bufféen og barn i alle à la carte restauranter, selv ved siste bordsetting.

Istedenfor å kose seg, slapper av, prøve å glemme sorgen og bygge opp kjærligheten, ble klager minnet på at de ikke kan få barn 24 timer i døgnet i en hel uke. Hadde klager fått beskjed om dette på Gardermoen hadde de kansellert reisen umiddelbart. Klager ønsket bare å komme seg hjem, men siden flyet bare gikk annen hver uke måtte de bli i Varadero på et familiehottell, som merkelig nok var det eneste hotellet i hele Varadero som hadde ledig rom.

Vings representant ble kontaktet og klager fikk tilbud om et prisavslag på 10% av reisens pris. Fra Canada er det flere charterfly om dagen som flyr til Cuba. For de som bor i Canada er Cuba det samme som Kanariøyene er for de som bor i Europa og mange familier reiser dit. Det var årsaken til at de valgte et hotell med 18 års aldersgrense.

Klager krever hele reisens pris refundert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Ving syntes det er leit at de ikke har kommet til enighet med kunden.

Overbookinger er dessverre noe som kan forekomme en sjelden gang. Det kan for eksempel skyldes at hotellene selger flere rom enn hva de har, for å sikre seg mot avbestillinger og at de dermed er fullbelagt hele tiden.

I tilfeller av overbooking følger Ving bransjepraksis, som blant annet er basert på tidligere vedtak i Reklamasjonsnemnda for pakkereiser. Ving vil alltid jobbe for å finne et likeverdig eller bedre alternativ. Dersom høysesong begrenser alternativene slik at alle kriterier ikke er oppfylt, som var tilfelle her, vil kompensasjonen være deretter.

Klager bestilte Royalton Hicacos Resort & Spa, klassifisert med 5 vinger på Vings hjemmeside. De ble i stedet innkvartert på Iberostar Varadero, klassifisert med 4 vinger på Vings hjemmeside.

Den første uken var klager på en rundreise. Overbookingen de reklamerer på, skjedde den andre uken på ferien. Ving har kompensert med 20 % av reisens pris for den berørte uken, kr 4.600. Iberostar Varadero er for øvrig et dyrere hotell enn Royalton Hicacos Resort & Spa. Det finnes derfor ingen prisforskjell som kan refunderes utover kompensasjonen.

Kompensasjonen er basert på de faktiske forskjellene mellom hotellene: Royalton Hicacos Resort & Spa har 5 vinger, Iberostar Varadero har 4 vinger. På Royalton Hicacos Resort & Spa er det 18 års grense, det er det ikke på Iberostar Varadero. Dobbeltrom juniorsuite som gjestene hadde booket på Royalton Hicacos Resort & Spa, er ca. 52m² stort. På Iberostar Varadero fikk de et dobbeltrom (ikke familierom) som er ca. 40m² stort.

Til sammenligning selger Apollo Royalton Hicacos Resort & Spa som kategori 4+ og Iberostar Varadero som kategori 5.

Klager skriver i sin reklamasjon at Iberostar Varadero er et familiehotell med masse barn og barneaktiviteter. Ving ønsker å kommentere og belyse dette utsagnet. Iberostar Varadero selges ikke som et familiehotell av Ving. Utpregede familiehotell selges under egne familiekonsept som f.eks. Sunwing Family Resorts, SunConnect Resorts, Family Garden osv. Cuba er for øvrig ikke et typisk familiereisemål. Hovedmålgruppen er voksne reisende. Dette vises tydelig gjennom et søk på Vings hjemmeside etter familiehoteller på Cuba, der man kun får opp ett hotell som selges av Ving under et familiekonsept. Iberostar Varadero er et stort hotell med 386 rom, et stort bassengområde med tre basseng, en buffetrestaurant og tre a la carte restauranter. Dette tilsier at det bør være mulig å oppholde seg på områder uten eller med få barn.

Ving mener at kompensasjonen kunden krever ikke står i forhold til forskjellen mellom hotellet de hadde bestilt og det hotellet de fikk. Iberostar Varadero er i likhet med Royalton Hicacos Resort & Spa et flott hotell. Til sammenligning klassifiserer Apollo hotell Royalton Hicacos Resort & Spa som 4+ og hotell Iberostar Varadero som 5. På Tripadvisor er hotellene rangert som henholdsvis 4. og 5. beste hotell på Cuba. <http://no.tripadvisor.com/Hotels-g147270-Cuba-Hotels.html>

Vings representanter undersøkte muligheten for bytte av hotell. Da alle hotell var fulle var det ikke mulig å tilby et bytte.

Ving har refundert kr 4.600 som tilsvarer 20% av prisen for den uken hotellet var overbooket. Det vises for øvrig til brev fra Ving.

Nemnda bemerkter:

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.

Klagerne hadde etter en ukes rundreise på Cuba bestilt en ukes hotellopphold i juniorsuite på et 5 stjerners hotell med 18-årsgrense. Hotellet var overbooket og de ble overflyttet til et vanlig rom på et 4 stjerners hotell uten noen nedre aldersgrense.

Pakkreisenemnda finner etter dette at det som ble levert av arrangøren Ving lider av mangler. Ving erkjenner også det, men har tilbudt et prisavslag som klagerne ikke kan godta.

Nemnda finner å måtte legge til grunn at det rommet klagerne fikk på erstatningshotellet var adskillig mindre enn det de hadde betalt for. Det er opplyst at juniorsuiten er 52 kvm, mens dobbeltrommet var på 40 kvm. Nemnda finner videre at det må legges til grunn at klagerne ble forstyrret av barn. At en Cubareise ikke er et utpreget reisemål for norske barnefamilier kan ikke tas til inntekt for at det er få barn som reiser med sine foreldre til Cuba. Cuba har turister fra mange kontinenter, blant annet fra Canada.

Pakkreisenemnda finner etter dette at reisen led av mangler. Den siste uken av oppholdet fikk klagerne et helt annen ferie enn de hadde bestilt og betalt for. En samlet nemnd finner at klagerne har krav på et prisavslag. Når det gjelder utmålingen har nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Etter en samlet vurdering finner nemndas flertall, lederen og de to forbrukerrepresentantene, at klagerne bør få et prisavslag på 25% av reisens pris, avrundet til kr 11.600.

Pakkreisenemndas mindretall, reiselivsrepresentantene, finner at avslaget bør begrenses til 25% av det som er betalt for den siste uken.

Vedtak blir truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på 25% av reisens pris, avrundet til kr 11.600.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Ellen Pytte, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.