

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder overbooking.

Dato

..

Saksnummer

272/13P

Tjenesteyter

Go International

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Go International

Reisemål: Kypros

Antall reisende: 2

Reisens pris: 16.182,-

Tidsrom: 300713 - 060813

Saken gjelder:

Saken gjelder overbooking.

Klager bestilte en reise gjennom Go International AS.

Klagerne hadde spesielt valgt Famagusta fordi de ønsket å besøke kjente byggverk der fra antikken. Da de landet ble de møtt av en taxi som skulle kjøre dem til hotellet.

Sjåføren hadde en lapp i hånden med et helt annet hotellnavn enn der de hadde bestilt.

Klager ringte til Go International, som ga beskjed om at hotellet de hadde bestilt var overbooket for denne uken, og det var derfor bestilt rom på et annet hotell hele ferieuken. Dette var klager ikke informert om før avreise.

Hotellet klagerne ble kjørt til var av svært dårlig standard og ikke sammenlignbart med det fem stjernes hotellet de hadde bestilt. Etter ny kontakt med Go International ble klagerne dagen etter flyttet til Acapulco hotell som lå i ca. 8 kilometers avstand fra det opprinnelig bestilte hotellet.

Klagerne fikk ikke den ferien de hadde planlagt. Acapulco hotell som de ble overført til dag 2 er et godt hotell, men det er familieorientert med mange aktiviteter for barn. Klagerne er to godt voksne damer, mor og datter. De hadde planlagt en helt annen ferie enn den de fikk. Klagerne hadde bestilt standard rom med sea view og halvpensjon på det opprinnelige hotellet, Arkin Palm Beach hotell, Famagusta.

For å få saken ut av verden krevde klagerne kr 6.000,- i erstatning av selskapet. Kravet var meget beskjedent. Selskapet har tilbudt kr 1.721,- i avslag.

Go International hevder at mellomlegget mellom det opprinnelig bestilte hotellet og Acapulco Beach er kr 910,-. I tillegg vil selskapet gi gjestene 100 Euro for alle ubehageligheter. Dette utgjør til sammen kr 910 + 811,- = 1.721,-

De tilbyr også oppgradering på en eventuell ny reise til Famagusta, Nord Kypros.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er at det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog mv., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2. Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Etter å ha lest dokumentene kan nemnda ikke se at arrangøren har evnet å forstå at det et gjesten som bestemmer hvor reisen skal gå og hvilken standard gjesten ønsker på hotellet. I denne saken ser det ut til at arrangøren visste at den varen som var bestilt ikke kunne leveres allerede før klagerne startet ferieturen.

Likevel ble de ikke gitt noe annet valg enn å reise fordi de ikke ble underrettet om overbookingen. På Kypros ble de i første omgang kjørt til et hotell av lavere standard enn det de hadde betalt for. Hotellet lå til overmål i en annen by.

Etter mye aktivitet fra klagerne side ble de dag to flyttet til et hotell av samme standard som det de opprinnelig hadde bestilt. Hotellet lå imidlertid 8 km fra deres valgte hotell. I utgangspunktet fikk kun et rom med havutsikt og ikke halvpensjon. Dette ble imidlertid ordnet etter ny kontakt med arrangøren.

Klagerne har krevd kr 6.000,- i erstatning. Forskjellen på den romprisen de allerede har betalt på det opprinnelige hotellet Arkin Palm Beach Hotel, rom med havutsikt og halvpensjon og et tilsvarende rom på Acapulco er ifølge prislisene som klager har sjekket kr 2.426,-, og ikke det tallet arrangøren har oppgitt.

Det er romprisene for rom med sea view og halvpensjon på de to hotellene som må sammenlignes med hverandre, og det har arrangøren ikke gjort.

I mangel av kommentarer til utregningen fra arrangøren, legger nemnda tallet til grunn. Klagerne har da ikke fått det de betalte for verken økonomisk eller innholdsmessig.

Etter en samlet vurdering finner nemnda at det kravet som er fremsatt av klager utgjør en rimelig erstatning.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis erstatning på kr.6.000,-
Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Christine Tang, Detur Norway 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.