

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder tilvisning av annet rom enn bestilt første natt i ferien.

### Dato

14.03.2012

### Saksnummer

222/11

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

### Klager: X

**Turarrangør: Ving Norge AS**

**Antall reisende: 3**

**Reisens pris: Kr. 20.685**

### Saken gjelder:

Saken gjelder tilvisning av annet rom enn bestilt første natt i ferien.

**Klager har anført at de - 2 voksne og 1 barn - hadde bestilt 2-roms superior leilighet. Ved ankomst var det ikke ledig slik leilighet, men de fikk valget mellom et vanlig rom med dobbeltseng uten ekstrasing den første natten, eller en 2-roms leilighet (som de allerede hadde betalt for) mot et tillegg i prisen.**

Første natten måtte de derfor ligge 3 personer i en dobbeltseng.

Neste dag fikk de det de hadde bestilt. Ett døgn av ferien ble spolert.

### **Ving har anført at det oppsto en misforståelse ved innsjekking.**

Det alternative tilbudet fra hotellet var en stor leilighet med 2 soverom, altså en 3-roms leilighet. Da klager ikke ønsket dette, men et vanlig dobbeltrom første natten, fikk de som kompensasjon for resten av oppholdet en oppgradert leilighet med utsikt mot bassenget. Dette er en leilighet som har en høyere pris enn den som var bestilt.

Klager tok ikke kontakt med Ving i forbindelse med overbookingen, men undertegnet på at de godtok oppgraderingen som kompensasjon.

Ving fikk dermed ikke anledning til å finne en annen løsning som klager kunne ha blitt tilfreds med.

### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. Dette kan gi grunnlag for et forholdsmessig prisavslag.

Turarrangøren har imidlertid etter pakkereiseloven rett til å avhjelpe mangelen.

Dette forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemet.

I dette tilfelle tok klager ikke kontakt med Vings representant på stedet for å få en tilfredsstillende løsning på første nattens problem. I stedet godtok de en kompensasjon fra hotellet som besto i oppgradering av leilighet for resten av oppholdet.

Klagenemnda finner etter dette at fordi Ving ikke fikk anledning til å finne en annen tilfredsstillende løsning og fordi ulempen i dette tilfelle ikke kan anses vesentlig når en tar kompensasjonen i betraktning, kan det ikke anbefales noen ytterligere kompensasjon.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis ytterligere kompensasjon. Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Hanne Åsell, Star Tour AS.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Hanne Åsell, 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.*