

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet overbooking.

Dato

24.01.2019

Saksnummer

2018-03355

Tjenesteytere

Reisegiganten AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for fire personer med innkvartering i to suiter Premium m/balkong og havutsikt, på IG Nachosol Premium Apartments, Puerto Rico i perioden 19.08.2018 - 05.09.2018. Totalpris kr. 28.601.

Ved ankomst så klager ingen transportalternativ som var forhåndsbestilt og de fant det nødvendig å ta en egen taxi til Puerto Rico til en kostnad på ca. kr. 600.

Hotellet ble først og fremst bestilt grunnet flott beliggenhet og etter at klager hadde lest mange positive gjestevurderinger. De to suitene Premium m/balkong og havutsikt ble sterkt anbefalt av mange gjester. I tillegg ringte klager og fremla ønske om to leiligheter ved siden av hverandre og i enden av rekken av leiligheter. Dette ønsket skulle Reisegiganten oversende til hotellet.

Klager ankom reisemålet ca. kl. 01.00 på natten. De ble ikke sluppet inn på det valgte hotellet, men ringte etter hvert et telefonnummer som stod utenfor porten og fikk da beskjed om at de måtte ta en drosje til Hotel IG Nachosol Atlantic på den andre siden av dalen. Klager ankom hotellet og fikk sove der resten av natten. Neste morgen ble de fortalt at leiligheten de hadde bestilt ikke var tilgjengelig grunnet overbooking. Det var mulighet for å flytte til leilighetene de opprinnelig hadde bestilt om en ukes tid. Klager valgte imidlertid å bli boende da de hadde invitert med sine svigerforeldre. De følte at utfallet ville bli meget uvisst. For klager virket det som om hotellene ikke hadde oversikt og kontroll over sine bestillinger.

De ble innkvartert på Hotel IG Nachosol Atlantic uten utsikt og fikk ikke den fantastiske utsikten over hele dalen som fremgikk av hotellbeskrivelsen på IG Nachosol Premium Apartments da reisen ble bestilt.

Klager krever refusjon på 40 % av totale reiseutgifter, med fratrekk av innvilget refusjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kontaktet Reisegiganten og informerte om at det opprinnelige hotellet var overbooket og at de var flyttet til Hotel IG Nachosol Atlantic. Reisegiganten anfører at dette søsterhotellet ligger 1.4 km unna IG Nachosol Premium Apartments. Som kompensasjon fikk klager frokost på Hotel IG Nachosol Atlantic.

Reisegiganten sendte klager en sms dagen etter ankomst med tilbud om å flytte til det hotellet de hadde bestilt en uke senere. Reisegiganten hørte ikke mer fra klager før de mottok en klage etter hjemkomst om at det ikke var fornøyd og at det var viktig for dem med havutsikt. Reisegiganten var ikke klar over at klager valgte å bli boende på søsterhotellet hele perioden og mener de ikke har krav på å få dekket frokost den andre uken ettersom de fikk tilbud om å bli flyttet tilbake til opprinnelig hotell som var bestilt uten frokost.

Dersom klager hadde kontaktet Reisegiganten og informert om at de fortsatt var misfornøyd, kunne de sett på andre hotell utenfor denne kjeden og flyttet de til hotell med havutsikt. Reisegiganten skriver at de også kunne forsikret klager om at de ville få det de hadde bestilt den andre uken.

I tillegg til gratis frokost den første uken har Reisegiganten kompensert med 25% av hotellkostnaden de første 8 nettene og taxien klager tok mellom hotellene, totalt kr. 1.996.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Reisegiganten AS.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter avtalen, jfr. § 25.

Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold, dvs. i kataloger, brosjyrer, nettsider, annonser i media, med mer.

Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for – ansatte, underleverandører av tjenester som omfattes av avtalen – og særlig feil og forsømmelser begått av stedlige representanter på reisemålet.

Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis §§ 27, 28, 31 og 32.

Den reisende skal uten ugrunnet opphold underrette arrangøren om mangler ved reisetjenester som inngår i pakkereiseavtalen jfr. § 26.

Arrangøren har rett og plikt til å avhjelpe en mangel, med mindre dette er umulig eller medfører uforholdsmessige kostnader, idet det tas hensyn til omfanget av mangelen og verdien av de berørte reisetjenestene. Arrangøren skal avhjelpe mangelen innen en rimelig frist fastsatt av den reisende, jfr. § 27.

Klagerens fly var forsinket. Den forhåndsbestilte transporten lot seg ikke spore opp på flyplassen, til tross for at klageren var blant de siste som gikk ut av avgangshallen. Nemnda legger det videre hendelsesforløp klageren har beskrevet til grunn: Han ankom et låst hotell, måtte ringe et spansk telefonnummer, vente på ny taxi og ble grunnet overbooking henvist til å bo på et annet hotell enn det valgte. Klageren, som hadde med sine svigerforeldre, ønsket i utgangspunktet to rom med utsikt, og ikke med en beliggenhet som den beskrevne på det hotellet de grunnet overbookingen ble henvist til.

Klageren oppsøkte i løpet av uken det hotellet hvor det opprinnelig var bestilt opphold for å undersøke når de kunne flytte dit. Resepsjonisten opplyste at det var svært mange bookinger også den andre ferieuken og noe uvisst hvordan rommene ville bli disponert. Klageren bestemte seg for å bli værende på det hotellet de var blitt henvist til, både på grunn av usikkerhet vedrørende tilgjengelighet, og fordi de reiste med et eldre ektepar.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemnda flertall, lederen og de to forbrukerrepresentantene, legger til grunn at det som ble levert led av mangler, og at klageren har foretatt seg det man kan forvente både for å reklamere og for å forsøke å få de hotellfasilitetene det var betalt for.

En arrangør kan ikke forvente at gjester på ferie skal bruke store deler av ferien for å få det som var forhåndsbestilt og forhåndsbetalt. Gjestene ble plassert på et hotell de ifølge klageren selv aldri ville ha bestilt, men gjorde det beste ut av situasjonen av grunner som er omtalt ovenfor.

Hotell-leverandøren har kompensert 25% av hotellkostnaden de første åtte nettene samt taxien klager tok mellom hotellene, totalt kr. 1.996. I tillegg fikk de frokost den første uken.

Nemnda flertall anbefaler etter en samlet vurdering at klageren gis et prisavslag på 50 % av reisens pris, avrundet til kr. 14.300. I tillegg bør taxiutgifter fra flyplassen til det første

hotellet refunderes. Det som er refundert av hotellkostnader, 25 % av det første åtte nettene, kommer til fradrag.

Nemndas mindretall, de to bransjerepresentantene, anser det prisavslaget som er gitt av arrangøren for å være tilstrekkelig.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 50 % av reisens pris, avrundet til kr. 14.300. I tillegg bør taxiutgifter fra flyplassen til det første hotellet Refunderes.

Det som er refundert av hotellkostnader, 25 % av det første åtte nettene, kommer til fradrag.

Vedtaket er truffet under dissens.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)
- Hana Temsamani (Forbrukerrådet)