

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om kompensasjon på grunn av overbooking.

### Dato

07.10.2014

### Saksnummer

88/14P

### Tjenesteyter

Star Tour AS

### Saken gjelder:

Krav om kompensasjon på grunn av overbooking.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes reisefølge hadde bestilt en reise til Tenerife og skulle bo på hotell Playa Olid i Playa de las Americas. De hadde venner som de skulle treffe og ønsket å bo sentralt med markedet og folkeliv i nærheten. Da hotellet var overbooket ble de flyttet til hotell Playa de la Arena i Los Gigantes. Her fikk de all inclusive og hotellet hadde god standard, men for klager og hennes reisefølge var dette ikke bra siden stedet ligger langt fra der de opprinnelig hadde bestilt hotell. De fikk utlegg til taxi, som kostet 30 euro per vei, flere ganger for å kunne treffe sine venner i Los Christianos ved Playa de las Americas. De lokale bussene var ofte fulle og kjørte forbi dem.

Star Tours reiseledere var heller ikke å se der de bodde, noe de savnet i forhold til oppfølging og eventuelle informasjonsmøter.

Klager krever en kompensasjon som tilsvarer den reisen de egentlig skulle hatt.

### Star Tour har i det vesentlige anført:

Det var dessverre ikke opplysninger i billetten eller på bekreftelsen som sa noe om at klager og hennes reisefølge reiste sammen med et annet par. Det var derfor ikke mulig for Star Tours representanter å ta hensyn til dette da de fikk beskjed om å flytte gjester. Dette beklager Star Tour.

Ved overbookinger vil Star Tour alltid forsøke å finne hotell som har samme standard som bestilt eller bedre. I tillegg tilbys alltid kontant kompensasjon på kr 500 pr. person. I dette tilfelle har klager fått tilbud om kr 3.000 i kontant utbetaling som kompensasjon for endret hotell, eventuelt gavekort på kr 5.000. Klager ble flyttet til et hotell med mye bedre standard enn opprinnelig bestilt. Star Tour anser ikke Los Gigantes som et avsidesliggende sted, men derimot et sted med mange butikker, restauranter og som et generelt livlig sted.

Star Tours guider har faste treffetider på hotellet og er tilgjengelig på telefon.

Det er beklagelig at klager og hennes reisefølge følte at guidene var lite tilgjengelig. Star Tour tar dette til etterretning og følger opp internt.

Star Tour finner ikke grunnlag for full refusjon av reisens pris.

### **Nemnda bemerker:**

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.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser legger til grunn at reisen led av en mangel i og med at klageren ble flyttet til et annet hotell enn det hun opprinnelig hadde bestilt, grunnet overbooking. Det nye hotellet lå også i en annen by. For klageren var det spesielt uheldig da hun hadde venner hun skulle ha tilbragt feriedagene sammen med i Los Christianos. Slik det nå ble, hadde klageren flere utlegg på 30 euro pr. gang til drosjer for treffe vennene. Ferien ble en helt annen enn den de hadde bestilt. Klageren føler også at guidetjenesten var mye dårligere på det hotellet de ble flyttet til. Hun er ikke interessert i å reise med Star Tour igjen.

Reiserarrangøren erkjenner at overbooking var årsaken til flyttingen, og blant annet pga drosjeutgifter er klageren tilbudt en kompensasjon på kr 3.000 eller et reisegavekort på kr 5.000.

Reklamasjonsnemnda finner etter omstendighetene at klageren bør få refundert halve reisens pris, avrundet til kr 5.500. Nemnda har forståelse for de ulempene det medførte å bli flyttet til et helt annet sted enn det klageren opprinnelig hadde bestilt, spesielt fordi de hadde venner i Los Christianos som de skulle feriere sammen med.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klageren får refundert halve reisens pris, avrundet til kr 5.500.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Toril Melander Stene, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.*