

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet overbooking.

Dato

13.12.2018

Saksnummer

2018-03434

Tjenesteytere

Tyrkiareiser

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise med innkvartering i en tre-romsleilighet for to voksne og to barn på Hotell Suncity Relax Apart & Hotel i Side, Antalya, Tyrkia i perioden 29.09.2018 - 06.10.2018. Totalpris kr. 29.078.

Siden klager reiste med to små barn bestilte de en tre-romsleilighet for ekstra komfort. Dette fordyret reisen med ca. kr. 6.000.

Ved ankomst fikk de beskjed om at rommet de hadde bestilt var et dårlig alternativ og at de derfor var plassert på Suncity over gata. Dette var et eldre hotell og bar preg av dårlig vedlikehold.

Klager hadde bestilt på Suncity Relax og etter å ha inspisert rom 133 på Sun City opplyste de at de heller ville bo på det bestilte hotellet som er Suncity Relax. Da viste det seg at det ikke er mulig da andre gjester hadde fått tildelt den leiligheten klager opprinnelig hadde bestilt.

Klager ga beskjed om at de ikke ønsket å bo i tredje etasje og i alle fall ønsket å komme lenger ned da 2-åringen var litt for aktiv og de var redde for at han skulle klatre på rekkverket på terrassen og falle ned.

Klager ble tilbudt et «like bra» rom i 1. etasje og spurte guiden om han kunne garantere at standarden var like bra som på rom 133, noe han bekreftet. Klager flyttet ned i 1. etasje til rom 402. Dette rommet var i svært dårlig forfatning. I påvente av at rommet de hadde betalt for ble ledig, tidligst 1. oktober, ba klager om å få flytte opp igjen til 133. Etter flere forsøk med å overtale resepsjonisten, ga han etter og klager flyttet tilbake til leiligheten i 3. etasje.

De to første nettene var det umulig å sove grunnet mye støy fra restauranten. Den 1. oktober fikk klager tilbud om å få den 3-romsleiligheten de opprinnelig hadde bestilt.

Klagers bror med familie på fire betalte ca. kr. 20.000 for reise med opphold fra Kristiansand. Klager betalte kr. 27.988 for samme type leilighet som de i utgangspunktet ikke fikk, grunnet overbooking. Klager mener de brukte halve ferien på å bytte rom.

Klager bestilte leilighet på et hotell som skulle vært oppusset i 2018. Hotellet de ble innkvartert på var ikke oppusset og leilighet 402 holdt en dårlig standard.

Klager krever kr. 12.450 i kompensasjon for ødelagt ferie. Dette utgjør 3/7 av hele feriekostnaden. Klager mener tre dager av en ferie på syv dager ble ødelagt.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bodde på det andre hotellet to netter før de fikk flytte til det rommet de hadde bestilt. Klager viser til at 3-romsleiligheten kostet kr. 7.000 ekstra. Dette stemmer ikke da differansen er kr. 760.

Tyrkiareiser har vedlagt et kart som viser hotellenes beliggenhet og det er kun en liten gate som skiller Suncity Relax Apart & Hotel fra Suncity Apart. De to hotellene har samme standard, bortsett fra at Suncity Relax Apart & Hotel er oppusset i 2018.

Tyrkiareiser viser til sine vilkår og sine nettsider hvor det fremgår at overbooking kan forekomme. Tyrkiareisers guider ble ikke informerte om at leilighet 402 var dårlig rengjort. Klager fikk flytte tilbake til leilighet 133 som Tyrkiareiser har tatt bilder fra og som ikke var dårlig rengjort. Tyrkiareiser anser at problemet som gjaldt leilighet 402 ble løst umiddelbart.

Tyrkiareiser anser at 30 % av to dagsandeler utregnet etter grunnpris og romtillegg er en passende kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Tyrkiareiser

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.

Klageren fikk ikke den leiligheten hun hadde bestilt og betalt for før det var gått to dager av ferien. Familien ble plassert på et annet hotell i umiddelbar nærhet til der de egentlig skulle ha bodd, og ble flyttet to ganger i løpet av to dager. Da de endelig fikk den leiligheten de opprinnelig skulle ha hatt, ble det gjort avhengig av at foreldrene flyttet til et dårligere rom.

Hotellet de bodde på i to dager var gammelt og slitt, slik bildene viser. De bestilte, og skulle ha bodd på et hotell som var pusset opp i 2018. Dette betyr mye for de fleste, fordi gamle hotellrom ofte nedslitte og dårlig rengjort og udelikate, slik bildene viser at også dette var.

Arrangøren har vist til at det er tatt forbehold om at overbooking kan forekomme. Det betyr imidlertid ikke at dette ikke er å regne som et avvik etter pakkereiseloven.

Arrangøren har gitt et lite prisavslag. Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at det gis et prisavslag på 2/7 av reisens pris. Avrundet utgjør dette kr. 8.300. Klageren bodde under forhold som ikke var i henhold til den inngåtte avtalen i to dager, måtte flytte flere ganger og hadde hyppig kontakt med arrangøren/arrangørens underleverandør de første dagene.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 2/7 av reisens pris, avrundet til kr. 8.300.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Hana Tamsamani (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)