

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder standard på leilighet etter overbooking, Mexico.

### Dato

06.02.2013

### Saksnummer

82/12

### Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Star Tour AS

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: kr 25.705,-

### Saken gjelder:

Saken gjelder standard på leilighet etter overbooking, Mexico.

**Klager anfører at da hun og datteren, som er funksjonshemmet, ankom hotellet, var det overbooket. De fikk da rom på et annet hotell de tre første dagene og ble lovet « a very nice room» når de kom tilbake til det hotellet de hadde bestilt på.**

Klager forsto dette slik at de da ville få et langt bedre rom enn det som opprinnelig var bestilt, som kompensasjon for overbookingen. I stedet fikk de det rom som var bestilt. Dette mener hun var i strid med den avtale som ble inngått ved ankomsten da det viste seg å være overbooking. I tillegg var det rommet de fikk illeluktende og plassert like over disco-lokalet og ut mot hovedinngangen med mye trafikk.

Hun fikk beskjed om at det ikke var mulig å få annet rom da hun klaget på lukten og derfor tok hun ikke opp støyplagen med Star Tours guide, men antok at hotellet viderebragte hennes klage over støyen.

**Star Tour har beklaget at det opprinnelige hotell var overbooket ved ankomst og har tilbudt kr.2000,- i kompensasjon for dette. I tillegg fikk klager som kompensasjon på stedet all inklusive på begge hoteller og tilgang gratis til SPA. All inklusive omfatter frokost, lunsj- og middagsbuffet og lokal drikke. Den leilighet de fikk, var ellers i**

**henhold til bestillingen og etter hotellets oppfatning en oppgradering fordi den hadde stor ballkong og tilgang til sol.**

**Nemnda bemerker:**

En pakkereise er etter § 6-1 i pakkereiseloven mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag dersom de ikke avhjelpes innen rimelig tid. For at turoperatør skal kunne få avhjulpet mangelen, er det nødvendig at den reisende gir beskjed om de mangler som påstås å foreligge.

Når hotellet i dette tilfelle var overbooket slik at klager måtte bo på et annet hotell i tre dager, er dette en mangel i lovens forstand som gir rett til prisavslag.

Reklamasjonsnemnda finner at Star Tours tilbud om kr.2.000,- for dette er et rimelig og passende prisavslag.

Det fremgår av billetten at det var bestilt en 2-roms leilighet med ballkong, markterrasse eller markballkong. Slik leilighet fikk klager. At hun ventet seg en langt bedre leilighet fordi hun ble lovet « a very nice room» er kanskje forståelig, men Reklamasjonsnemnda finner ikke å kunne legge til grunn at dette var en avtale eller et løfte om oppgradering fra opprinnelig avtale. Når det gjelder klagepunktene om røyklukt eller annen lukt på rommet og støy fra diskotek og trafikk, kan ikke Reklamasjonsnemnda se at det er sannsynliggjort at dette var av en slik art at det utgjør en mangel i lovens forstand.

**Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis et prisavslag ut over de kr.2.000,- som er tilbudt av Star Tour.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

**Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Solveig Kohagen, Ving Norge 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.*