

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder erstatning pga. overbooking, Kemer, Tyrkia.

Dato

26.09.2012

Saksnummer

345/11

Tjenesteyter

Nazar Nordic AB

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Nazar Nordic AB

Antall reisende: 4

Reisens pris: 31.080,-

Saken gjelder:

Saken gjelder erstatning pga. overbooking, Kemer, Tyrkia.

Klager har anført at han hadde bestilt 2 dobbeltrom all inklusive for 3 voksne og 1 barn på Meder Ressort. Ved ankomst var hotellet overbooket, og de måtte tilbringe 2 dager på et annet hotell, som hadde lavere standard enn Meder. En hel feriedag gikk med til hotellbytte.

Nazar har beklaget overbookingen. Det alternative hotell klager fikk i første omgang hadde samme standard. Klager fikk tilbud om spa-pakke, gratis safe og diskotekbesøk og «ultra» all inklusive som kompensasjon. Nazar anslår at verdien av dette utgjør 200 euro. I tillegg tilbys en goodwillrabatt på kr. 1.150,- ved neste reise.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1 - Mangler kan gi grunnlag for forholdsmessig prisavslag dersom de ikke avhjelpes innen rimelig tid.

At det hotellet man har bestilt ikke har plass tilgjengelig, er en mangel i lovens forstand som berettiger til prisavslag. Avhjelp i form av midlertidig opphold på annet hotell eller tilbud om diverse gratis tilleggstjenester, er ikke tilstrekkelig.

Reklamasjonsnemnda kan ikke ta stilling til partenes ulike oppfatninger om de to hotellenes standard, avstand til strand etc. Nemnda legger imidlertid til grunn som uomtvistet at klager ankom det alternative hotellet på ettermiddagen den 2. oktober og ble hentet til det avtalte hotellet ved lunsjtid 4. oktober. Nemnda finner at klager bør få en kompensasjon tilsvarende en dagsandel - kr. 4.450,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at klager gis en kompensasjon på kr. 4.450,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Fiske Amisol AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.