

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av hele reisens pris på grunn av overbooket hotell og plassering på annet sted enn bestilt.

### Dato

30.07.2015

### Saksnummer

149/14P

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

### Saken gjelder:

Krav om refusjon av hele reisens pris på grunn av overbooket hotell og plassering på annet sted enn bestilt.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes reisefølge hadde bestilt en reise til øya Hvar i Kroatia der de skulle bo på hotell Amfora Hvar Grand Beach Resort i en uke.

Da de ankom flyplassen i Split fikk de beskjed om at hotellet var overbooket, og at Ving hadde booket dem inn på et oppgradert hotell, Le Meridien Lav i Podstrana utenfor Split, med halvpensjon. Klager sendte en e-post samme dag de kom frem om at de ikke var fornøyd med endringen Ving hadde gjort. De syntes ikke området rundt hotellet de kom til hadde noe å tilby, da de hadde forventet seg gåavstander, og mange restauranter i området.

Klager har ikke fått det de hadde bestilt. De endte opp på et hotell på en annen destinasjon, og hele ferien ble ikke slik de hadde planlagt den. Det var veldig ubehagelig å bli satt i en slik situasjon, da de ikke var klar over hvilke rettigheter de hadde, og hva de skulle gjøre. De fikk tilbud om å få tilbakebetalt utgifter for reiser inn til Split, og dagsturer til Hvar. De dro inn til Split en kveld, men syntes at det var tungvint å måtte ta transport inn dit, i tillegg til at de ikke var kjent i området.

De tok ikke turen ut til Hvar på grunn av lang reisevei tur/retur fra det hotellet de bodde på. Ving har tilbudt ca. 30 % prisavslag etter at klager sendte en klage. Klager mener de ikke har fått det de bestilte og fikk en ferie som ikke stod til deres forventninger i det hele tatt og krever derfor hele reisens pris refundert.

### Ving har i det vesentlige anført:

Dessverre hender det at hotellene overbooker sin kapasitet og dette var situasjonen på Hotel Amfora Hvar Grand Beach Resort da klager skulle bo der. Dersom man ikke får innkvartering som avtalt har man krav på et tilsvarende eller bedre alternativ.

Ved at Ving ikke kunne tilby et annet alternativ på Hvar fikk klager i stedet et hotell av høyere standard enn avtalt, Le Meridien Lav, i Podstrana utenfor Split.

Le Meridien Lav ligger ca. 9,3 km utenfor Split. Hotel Amfora Hvar Grand Beach Resort ligger ca. 500 meter utenfor sentrum av Hvar. Utover oppgradering fra 4 til 5 vinger ble det gitt tilbud om halvpensjon som ikke inngikk i den opprinnelige avtalen.

Det er i anledning produktavviket gitt en kompensasjon tilsvarende ca. 40 % av reisens pris. Kompensasjonen kommer i tillegg til halvpensjon og tilbud om dekning av transportutgifter til Hvar eller til Split.

Ving finner ikke grunnlag for å refundere hele 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.

Klagerne er et ungt par som ønsket å feriere i omgivelser der det var liv og røre og der det ikke var langt til spisesteder etc. På grunn av overbooking ble de i stedet plassert på et familiehottell ca. 10 kilometer utenfor Spit sentrum. De ble tilbudt betalt transport hvis de ville besøke Split eller Hvar. Split besøkte de en gang, men de var helt ukjente der og gjentok ikke turen. Til Hvar var det alt for langt å reise.

Klagerne fikk kort og godt ikke det de hadde bestilt, og de hadde aldri vurdert å bestille den turen de endte opp med. Etter klagerens syn har de kun brukt opp verdifulle feriedager på en helt bortkastet ferie.

Reklamasjonsnemnda påpeker at det er gjestene som bestemmer hvor de ønsker å feriere. Å få beskjed om at de skal tilbringe en uke på et familiehottell langt fra den destinasjonen de hadde bestilt er langt fra tilfredsstillende. Beskjeden ble også først gitt etter at de hadde landet på destinasjonen.

Nemnda vet ikke om arrangøren visste at det var overbooket på hotellet i Hvar før klagerne reiste fra Norge, men mye tyder på det, ettersom de fikk beskjed om endringen allerede på flyplassen. Etter nemndas syn er det uholdbart ikke å gi beskjed før gjestene forlater Norge. Det er gjestene som bestemmer om de vil reise når det ikke er mulig å skaffe hotell på den destinasjonen gjestene har bestilt og betalt for. Disse gjestene fikk en helt annen ferie enn de hadde sett for seg.

Etter en samlet vurdering finner reklamasjonsnemndas flertall, reiselivsrepresentantene og nemndas leder, at klagerne bør få et prisavslag på 75% av reisens pris, avrundet til kr

8.250. Nemnda bemerker også at rapporten fra reisemålet er relativt misvisende i forhold til klagerne reaksjon på overbookingen.

Reklamasjonsnemndas mindretall, representantene fra Forbrukerrådet, mener at klagerne bør få medhold i sitt krav på heving av avtalen i sin helhet og få refundert reisens fulle pris. Det vises til at klagerne fikk en helt annen reise enn de bestilte, både mht. beliggenhet og opplevelser. I stedet for å feriere på øya Hvar med gåavstand til restauranter, yrende uteliv, aktivitetstilbud mm., ble de plassert på et hotell 10 km utenfor byen Split. Etter mindretallets mening må pakkereisen i dette tilfelle anses for å lide av en «vesentlig mangel», i tillegg til at formålet med ferien må anses å være «vesentlig forfeilet», jfr. Pakkereiseloven § 6-3 og Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2 bokstav c). Vilkårene for å heve er således oppfylt.

### **Vedtak:**

I tråd med flertallets standpunkt, anbefaler Reklamasjonsnemnda for pakkereiser at klagerne får et prisavslag på 75% av reisens pris, avrundet til kr 8.250.

Vedtaket er avsagt med den dissens som fremgår ovenfor.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.*