

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder flytting til annet hotell på grunn av overbooking, Madeira.

### Dato

..

### Saksnummer

149/13P

### Tjenesteyter

Solia AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Solia AS

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: 18.530 nok

### Saken gjelder:

Saken gjelder flytting til annet hotell på grunn av overbooking, Madeira.

**Klager opplyser at etter 4 dager på Porto Santo skulle de være 3 dager på Hotell Pastana Grand på Madeira. Der ble de møtt av beskjed om at hotellet var overbooket, at de måtte flytte til annet hotell, Casino Park, og at de var blitt oppgradert der. Rommet de fikk var ikke noe oppgradert rom, men mørkt og trangt. Det var heller ikke gratis shuttlebuss til sentrum, noe det var på Pastana Grand.**

De flyttet derfor til Pastana Promenade. Hun krever kr.9.000,- i kompensasjon.

**Solia har anført at de ble sent informert om overbookingen og gjorde det de kunne for å løse problemet uten å lykkes. Grunnen til at de ble flyttet til Casino Park, var at dette var et annet 5\* hotell og dermed et fullgodt alternativ standardmessig.**

Da kunden ikke likte dette hotellet, fikk de tilbud om et annet 5\* hotell, men de valgte i stedet et 4\* hotell, Pastana Promenade, fordi det lå ved strandpromenaden. Solia har tilbudt kr.1.000,- i prisavslag.

### Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen

rimelig tid. Når en kunde på grunn av overbooking ikke får det bestilte hotell, foreligger det et brudd på inngått avtale og dermed en mangel ved reisen i pakkereiselovens forstand.

I dette tilfelle ble mangelen avhjulpet først ved overflytting til et annet 5\* hotell og deretter ved tilbud om nok et 5\* - hvoretter kunden valgte et 4\* på grunn av beliggenheten ved promenaden.

Selv om mangelen da ble avhjulpet, tilkommer kunden et prisavslag fordi hun ikke fikk hotell som bestilt.

Etter en helhetsvurdering finner nemnda at kompensasjonen bør være 1.000,- pr. person.

Nemnda har da lagt vekt på at det kun var tale om tre overnattinger og at kunden fikk tilbud om to alternative 5\* hoteller.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis totalt kr 2.000 i kompensasjon.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Line Vestgård, Kilroy Norway 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.*