

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder overbooket hotell, Reykjavik.

Dato

21.05.2013

Saksnummer

225/12

Tjenesteyter

Expedia

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Expedia

Antall reisende: 2

Reisens pris: 14.269

Saken gjelder:

Saken gjelder overbooket hotell, Reykjavik.

Klager anfører at ved ankomst Adam Hotell fikk de etter 1 t venting beskjed om at hotellet var overbooket og at det forhåndsbestilte rommet ikke var tilgjengelig.

Etter enda 1 t ble de henvist til et annet hotell, som ikke hadde fasiliteter for oppbevaring og tilbereding av mat som det hotellet de hadde bestilt hadde.

Etter tre netter på det nye hotellet, fant de alle sine eiendeler samlet i en sekk og pose som avfall. Hotellet opplyste at Adam Hotell ikke hadde betalt for flere overnattinger og forøvrig var hotellet overbooket. De dro da tilbake til Adam Hotell, hvor de heller ikke fikk rom. Etter forgjeves å ha forsøkt hele kvelden å få rom, dro de til flyplassen og tilbrakte natten der i påvente av fly til hjemreisen.

De krever refundert reisens pris.

Expedia har beklaget det som skjedde og har tilbudt kr.2.000,- i kompensasjon.

Det anføres at overbookingen skyldtes feil Expedia ikke kan rå over og kunden tok aldri kontakt. Det anføres også at deres eiendeler på det andre hotellet ikke ble pakket som avfall, men pakket sammen fordi hotellet ikke fikk kontakt med kunden, som også ble tilbudt den siste natten på et guest house.

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 prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at kunden har meldt fra om manglene.

Når det foreligger overbooking som medfører at kunden ikke får rom som bestilt, foreligger det en mangel som gir grunnlag for prisavslag/kompensasjon uansett årsak til overbookingen og uansett om mangelen blir avhjulpet ved at kunden får annen innkvartering. I dette tilfellet hadde den alternative innkvartering ikke fasiliteter som tekjøkken med mikrobølgeovn og kjøleskap som det hotellet kunden hadde bestilt hadde. Alvorligere i forhold til å avhjelpe mangelen var at de bare fikk dette hotellet i tre av fire netter og at de da igjen måtte ut. Hvorvidt de da fikk et tilbud om guest house eller ikke, tar nemnda ikke standpunkt til da det er av mindre betydning for utmålingen av prisavslaget størrelse i dette tilfelle. Reklamasjonsnemnda finner at prisavslaget passende bør settes til kr.5.000,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på kr.5.000,-. Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Line Vestgård, KILROY Norway AS, Christine Tang, Detur 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.