

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder overbooking og tildeling av annet hotell i Bulgaria.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

228/11

Tjenesteyter

Star Tour AS

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: Kr. 23.996

Saken gjelder:

Saken gjelder overbooking og tildeling av annet hotell i Bulgaria.

Klager anfører at de hadde bestilt hotellet, Helena Park, fordi de hadde vært på Sunny Beach tidligere og kjente området. Etter det de fikk vite på stedet etter at de var kommet, hadde Star Tour fått vite om overbookingen før avreise fra Norge.

Hadde klager fått vite om dette, ville de ha kansellert turen.

Det hotellet de fikk i stedet var ikke et Resort hotell egnet for avslapping - det var mange barn der og mye støy. Ferien ble mer stress enn avslapping med taxi 2 ganger om dagen i 13 dager. Klager ønsker hele reisens kostnad refundert.

Star Tour benekter at guidene på stedet eller Star Tour var kjent med overbookingen før avreise. Klager fikk først tilbud om et annet hotell i Sunny Beach området, som de ikke ville ha, og deretter på Sol Nessebar Bay, som ble akseptert.

Dette hotellet er et tilsvarende all inklusive hotell som Helena Park, men ligger utenfor Sunny Beach. Klager har fått kr. 7.000,- i prisavslag og Star Tour mener det ikke er grunnlag for mer.

Nemnda bemerker:

Det fremgår av logen til Star Tours guide på stedet at hotellet hadde sendt «stop sale» til Central reservasjon. På skjemaets spørsmål om hva som er gjort for å hindre gjentakelse, svarer guiden at «This is a TUI Nordic mistake and not a mistake from destinasjon».

Klagenemnda legger derfor til grunn at Star Tour-systemet har hatt den nødvendige informasjon, men at den ikke er nådd frem til rette vedkommende i systemet.

Klager har utvilsomt fått et annet produkt enn det som var bestilt. Det hotellet han fikk tilvist, var imidlertid også et 4-stjerners all inklusive hotell, men beliggende et annet sted enn der de ønsket å bo. Star Tour har gitt et prisavslag på kr. 7.000,- - tilsvarende ca.30 % av reisens pris. Etter en helhetsvurdering finner klagenemnda at klager bør gi et ytterligere prisavslag på kr. 3.000,- slik at totalt prisavslag blir kr. 10.000,-

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis kr. 3.000,- i prisavslag i tillegg til de kr. 7.000,- som allerede er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Mette Lindgren, 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.