

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder overbooking Sharm el Sheikh.

### Dato

26.09.2012

### Saksnummer

19/12

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Ving Norge AS**

**Destinasjon: Egypt**

**Antall reisende: 4**

**Reisens pris: 14.700 pr par**

**Tidspunkt: 031111 - 101111**

### Saken gjelder:

Saken gjelder overbooking Sharm el Sheikh.

**Klager anfører at de bestilte plass på Ghazala Garden allerede i begynnelsen av mai. De hadde bodd der tidligere og ville sikre seg plass. Et vennepar - som klagen også gjelder - bestilte i august/september plass på samme hotell.**

Da de ankom reisemålet den 3. november, ble det opplyst at hotellet var overbooket. De fikk først tilbud om et hotell med en beliggenhet de ikke ønsket og fikk etter hvert plass på Ghazala Beach samtidig som de opprettholdt all inklusive på Ghazala Garden. Dette førte til en del problemer ved at de ble bortvist fra bassenget på Ghazala Beach fordi de hadde armlenke fra Ghazala Garden, de måtte argumentere for å få frokost på Ghazala Beach og de fikk problemer med å benytte a la carte restauranten på Ghazala Garden osv.

Samlet sett er de to parene skuffet over at Ving selger et produkt de ikke har og viser liten fleksibilitet for å håndtere situasjonen. De ønsker 50% av reisens pris som kompensasjon.

**Ving har vist til at det hender hoteller ikke holder avtalene og foretar overbookinger. Ving fikk ikke beskjed om dette på forhånd. Når slikt skjer, bestreber de seg på å**

**finne bosted av samme eller bedre standard. Den leilighet de to reisefølgene fikk her, hadde høyere pris enn hotellrommene som var bestilt. Ving har tilbudt kr. 2.000,- i kompensasjon per person.**

#### **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.

Overbooking som fører til at en kunde ikke får det bestilte hotell, utgjør en mangel selv om det har skjedd uten turarrangørens viten og gir dermed grunnlag for prisavslag. Hva slags standard det er på det tilbudte alternativ, kan få betydning for vurderingen av prisavslagsets størrelse. I dette tilfelle fikk klager alternativt hotell med tilnærmet samme beliggenhet og ikke vesensforskjellig standard.

At de fikk opprettholde all inklusive på Ghazala Garden mens de bodde på Ghazala Beach medførte utvilsomt en del praktiske problemer, men etter nemndas vurdering var det overkommelige ulemper.

Etter en helhetsvurdering har nemnda kommet til at den tilbudte kompensasjon på kr. 4.000,- per par - ca. 27% av reisens pris - er en passende kompensasjon.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det en kompensasjon utover kr. 4.000,- per par.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*