

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag på grunn av overbooking på bestilt hotell.

Dato

30.07.2015

Saksnummer

189/14P

Tjenesteyter

Amisol

Saken gjelder:

Krav om prisavslag på grunn av overbooking på bestilt hotell.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans reisefølge hadde bestilt en reise til Kreta og skulle bo på hotell Nontas i en 1-roms studioleilighet.

Ved ankomst flyplassen på Kreta ble de møtt av en greker som fortalte dem at de hadde blitt flyttet til hotell Sea Falios. Han sa at Amisol ikke hadde fått tak i klager og derfor ikke har fått gitt beskjed om hotellbyttet før avreise. Klager stiller seg tvilende til dette da det er fullt mulig å nå ham både på e-post og telefon hele døgnet.

Hotellet de fikk holdt ikke samme standard som det de hadde bestilt. Det var et knøtt lite basseng der, i en bakgård hvor det var skygge hele dagen. Klager føler de ble nedgradert i forhold til det de hadde bestilt. De så selv hotell Nontas som de skulle bodd på, og dette hotellet hadde en høyere standard. Det medfører derfor ikke riktighet at de fikk samme hotellstandard. Når man bestiller en spesifisert reise så forventer man å få det man har bestilt.

Klager har brukt mye tid og hatt utgifter til telefoner for å kontakte Amisol på Kreta.

Klager krever 50% prisavslag på reisen.

Amisol har i det vesentlige anført:

Overbookinger kan beklageligvis skje på hoteller og spesielt i høysesong da pågangen på bostedene er stor. Amisol fikk beskjed sent på ettermiddagen den 06.07 om at hotell Nontas Apartment var overbooket, men dette var etter stengt tid slik at de ikke kunne få gitt klager beskjed om overbookingen.

Klager reiste dagen etter kl. 04.45.

Amisols agent på Kreta hadde imidlertid skaffet et bosted til klager av samme standard og med samme beliggenhet. Klager hadde opprinnelig bestilt 1-roms studio på Nontas Apartment med 3 stjerner. De ble flyttet til 1-roms studio på Seafalios Apartment med 3 stjerner.

Amisol har forståelse for at klager ble skuffet da de ved ankomst fikk beskjed om at de skulle bo på et annet hotell enn det som var bestilt.

Amisol har tilbudt klager et prisavslag på kr 1.000 og finner ikke grunnlag for ytterligere prisavslag.

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.

Nemnda finner å måtte legge til grunn at arrangøren kjente til at det hotellet klageren hadde bestilt og betalt for, var overbooket allerede før klageren forlot Norge.

Dette ble opplyst av arrangørens agent på reisemålet. For øvrig bemerkes at hvis arrangøren velger å gjøre seg utilgjengelig utenom vanlig kontortid er det arrangørens problem og ikke gjestens.

Nemnda legger til grunn klagerens beskrivelse av de hotellfasiliteter han måtte ta til takke med. Hotellet hadde etter hans syn en lavere standard enn det hotellet han bestilte og betalte for. Han har også hatt utgifter til telefoning og til transport til Chania by fordi det ikke var noe område å kose seg ute på ved hotellet.

Klageren har i dette tilfellet ikke fått det produktet han bestilte og har krav på et prisavslag, idet formålet med oppholdet delvis ble forfeilet.

Når det gjelder avslagets størrelse har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og reiselivsbransjens representanter, finner at prisavslaget passende kan settes til 25 % av reisens pris.

Mindretallet, Forbrukerrådets representanter, finner at avslaget settes til 50% av reisens pris. Vedtak blir etter dette fattet i samsvar med flertallets stemmegivning.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag som avrundet blir kr 2.325.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Eva Pettersen, Ving Norge AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.