

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag på grunn av overbooking.

Dato

09.10.2015

Saksnummer

39/15P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag på grunn av overbooking.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en to ukers reise til Cuba, første uken rundreise og andre uken et dobbeltrom juniorsuite på Royalton Hicacos Resort & Spa.

Etter rundreisen fikk klager beskjed om at hotellet den andre uken var overbooket. Årsaken til at de valgte Royalton Hicacos Resort & Spa var at de ønsket seg en ferie uten barn. I Vings beskrivelse fremgår det at hotellet har 18 års aldersgrense.

Klager ble innkvartert på Iberostar Varadero som var det beste alternativet de hadde å tilby da hele Varadero var overbooket på grunn av høysesong. Klager endte med å bo på et hotell av lavere standard med barneklubb, skrik og skrål. Utover dette ble de matforgiftet og hadde lekkasje i taket på hotellrommet.

Klager krever et prisavslag på 30% av reisens grunnbeløp.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Klager hadde booket Royalton Hicacos Resort & Spa 29/1-5/2, klassifisert med 5 vinger på Vings hjemmeside. De ble i stedet innkvartert på Iberostar Varadero, klassifisert med 4 vinger på Vings hjemmeside.

Den første uken var klager på en rundreise. Overbookingen de reklamerer over, skjedde den andre uken av ferien. Ving har kompensert med 20 % av reisens pris for den berørte uken, kr 4.500. Iberostar Varadero er et dyrere hotell enn Royalton Hicacos Resort & Spa. Det finnes derfor ingen prisforskjell som kan refunderes utover kompensasjonen.

Kompensasjonen er basert på de faktiske forskjellene mellom hotellene: Royalton Hicacos Resort & Spa har 5 vinger, Iberostar Varadero har 4 vinger. På Royalton Hicacos Resort &

Spa er det 18 års grense, det er det ikke på Iberostar Varadero. Dobbeltrum juniorsuite som gjestene hadde booket på Royalton Hicacos Resort & Spa, er ca. 52m² stort. På Iberostar Varadero fikk de et dobbeltrum, ikke familierom, som er ca. 40m² stort.

Klager skriver i sin reklamasjon at Iberostar Varadero er et familiehottell med barneklubb, skrik og skrål. Ving ønsker å kommentere og belyse dette utsagnet. Iberostar Varadero selges ikke som et familiehottell av Ving. Utpregede familiehottell selges under egne familiekonsept som f.eks. Sunwing Family Resorts, SunConnect Resorts, Family Garden osv. Cuba er for øvrig ikke et typisk familiereisemål. Hovedmålgruppen er voksne reisende. Dette vises tydelig gjennom et søk på Vings hjemmeside etter familiehotteller på Cuba, der man kun får opp ett hotell som selges av Ving under et familiekonsept. Iberostar Varadero er et stort hotell med 386 rom, et stort bassengområde med tre basseng, en buffetrestaurant og tre a la carte restauranter. Dette tilsier at det er mulig å feriere på hotellet uten å la seg sjenere av barn.

Ving mener at kompensasjonen kunden krever ikke står i forhold til forskjellen mellom hotellet de hadde bestilt og det hotellet de fikk. Iberostar Varadero er i likhet med Royalton Hicacos Resort & Spa et flott hotell. Til sammenligning klassifiserer Apollo hotell Royalton Hicacos Resort & Spa som 4+ og hotell Iberostar Varadero som 5. På Tripadvisor er hotellene rangert som henholdsvis 4. og 5. beste hotell på Cuba.

Etter hjemkomst ble Ving informert om at rommet de fikk på Iberostar Varadero hadde en lekkasje i taket. Dette er ikke påtalt på stedet. Ving har derfor ikke hatt muligheten til å hjelpe eller til å inspisere rommet for å se om det faktisk foreligger en mangel. På grunn av høysesong var alle hotell fulle, men siden hotellene har avreise og ankomst hver dag, ville det vært mulig å arrangere et rombytte.

Først etter at de kom hjem informerte klager Ving om at de ble matforgiftet. Dette er heller ikke kommunisert til Ving på stedet. Det er ikke uvanlig at noen får mageproblemer i sydligere strøk. Mageproblemer skyldes ikke nødvendigvis matforgiftning og kan ha flere årsaker. Det finnes ingenting som tilsier at kunden ble matforgiftet på hotellet. Sykdom i løpet av ferien er en forsikringssak.

Ving har kompensert med 20 % av reisens pris for den berørte uken, kr 4.500.

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

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.

Klagerne hadde etter en ukes rundreise på Cuba bestilt en ukes hotellopphold i juniorsuite på et 5 stjerners hotell med 18-årsgrense. Hotellet var overbooket og de ble overflyttet til et vanlig rom på et 4 stjerners hotell uten noen nedre aldersgrense.

Pakkreisenemnda finner etter dette at det som ble levert av arrangøren Ving lider av mangler. Ving erkjenner også det, men har tilbudt et prisavslag som klagerne ikke kan godta.

Nemnda finner å måtte legge til grunn at det rommet klagerne fikk på erstatningshotellet var adskillig mindre enn det de hadde betalt for. Det er opplyst at juniorsuiten er 52 kvm, mens dobbeltrommet var på 40 kvm. Nemnda finner videre at det må legges til grunn at klagerne ble forstyrret av barn. At en Cubareise ikke er et utpreget reisemål for norske barnefamilier kan ikke tas til inntekt for at det er få barn som reiser med sine foreldre til Cuba. Cuba har turister fra mange kontinenter, blant annet fra Canada.

Nemnda har videre merket seg at det var vannlekkasje på rommet og at den ene klageren fikk mageproblemer. Eventuell matforgiftning er en forsikringssak. Bakterief floraen er uansett forskjellig fra det skandinaviske turister er vant med. Nemnda antar at slike problemer ikke er uvanlige med mindre man er svært omhyggelig med det man spiser og drikker.

Pakkreisenemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Etter en samlet vurdering finner nemndas flertall, lederen og de to forbrukerrepresentantene, at klagerne bør få et prisavslag på 25% av reisens pris, avrundet til kr 11.300.

Pakkreisenemndas mindretall, reiselivsrepresentantene, finner at avslaget bør begrenses til 25% av det som er betalt for den siste uken.

Vedtaket blir truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak:

Pakkreisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på 25% av reisens pris, avrundet til kr 11.300.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Marianne Delbekk, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.