

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. at klager fikk en annen romstype og utsikt enn bestilt pga. overbooking fra hotellets side.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

188/15P

Tjenesteyter

AmiSol AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. at klager fikk en annen romstype og utsikt enn bestilt pga. overbooking fra hotellets side.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for tre med innkvartering i en suite med havutsikt på Ornella Hotel Resort, Sivota, i perioden 09.07.15 - 16.07.15.

Klager fikk bekreftelse på en suite med havutsikt den 25.06.15. Før avreise fikk de beskjed om at de likevel ikke kunne få suite med havutsikt. Men at de kunne få en suite med haveutsikt. Dette fremgår av billetten som ble skrevet ut den 02.07.15.

Ifølge klager var suiten med haveutsikt en såkalt juniorsuite som i størrelse og kvalitet ikke kunne sammenlignes med en suite med havutsikt. Juniorsuiten lå i første etasje med utsikt til et stort tre og en mur. Klager ble plassert nærmest felles gangsti/adkomst til strandområdet. De erfarte at beboere som bodde innenfor klager gikk helt oppe i plattingen rett utenfor skyvedøren til deres rom. Dette gjorde det svært mye mindre attraktivt å sitte utendørs. Det var videre ekstremt lytt.

Klager krever et prisavslag på kr 7.000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

AmiSol har i det vesentlige anført:

AmiSol bekrefter at klager ikke fikk en suite med havutsikt som bestilt, men fikk tildelt en junior suite med haveutsikt. Årsaken var overbooking av suiter med havutsikt.

Muren klager henviser til, er satt opp som hotellgrense. Innenfor denne muren går stien ned til stranden. Mellom stien og hotellrommene er det en hekk.

Klager skriver at de ved valg av hotell hadde vektlagt avstand til stranden, samt kort vei til sentrum for hygge om kvelden. Dette hadde de fortsatt, selv om de fikk en annen romstype. Utflukter og muligheter for båtleie var de samme for hele hotellet.

Før avreise fikk klager tilbud om reise til Sardina, men de valgte å reise til Sivota som opprinnelig bestilt.

AmiSol har tilbudt klager en kompensasjon på kr 1.500.

Det vises for øvrig til brev fra AmiSol.

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.

Partene er enige om at klageren pga overbooking ikke fikk den suiten med havutsikt som han hadde betalt for. Arrangøren har tilbudt et prisavslag på kr 1.500, mens klageren krever kr 7.000 i prisavslag.

I medhold av alminnelige vilkår for pakkereiser skal arrangøren avvikle reisen i samsvar med det som er avtalt med den reisende. Pakkereisen er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. I dette tilfellet ble mangelen ikke avhjulpet, og kunden har da krav på et prisavslag. Klageren har selv undersøkt prisforskjellen mellom den suiten han betalte for og den suiten familien ble tildelt. Han har opplyst at denne er kr 616 pr. natt, totalt kr 4.312 for syv netter. På hotellets hjemmeside opplyses det i januar 2016 at på tilsvarende datoer et år senere, 9. til 16. juli 2016, er forskjellen omtrent den samme. Priser kan ikke sammenlignes direkte, men prisforskjellen gir etter nemndas syn uttrykk for at det er relativt stor forskjell på de to produktene suite med havutsikt/juniorsuite med hageutsikt. Nemnda finner etter dette at klageren bør refunderes det han har betalt for mye. Han har i tillegg etter nemndas syn krav på et prisavslag fordi han ikke fikk det han hadde bestilt og betalt for. Etter klage fikk han ikke en gang tilbud om å få tilbakebetalt det han hadde betalt for mye i forhold til det som ble levert.

Etter en samlet vurdering finner nemnda at klageren bør få refundert kr 4.000 samt at han bør få et prisavslag på 10% av reisens pris. Avrundet utgjør dette kr 6.200.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får refusjon/prisavslag med kr 6.200.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Lisa Jørgensen, 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.