

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om ytterligere prisavslag da klager ikke fikk rom som bestilt før etter 2 døgn pga. overbooking.

Dato

31.05.2016

Saksnummer

228/15P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om ytterligere prisavslag da klager ikke fikk rom som bestilt før etter 2 døgn pga. overbooking.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en ukes bryllupsreise til SENTIDO Port Royal Villas & Spa, Kolymbia, Rhodos med innkvartering i «Dublettrom suite» med privat basseng.

Ved ankomst var hotellet overbooket og de fikk først det bestilte rommet etter to dager.

Klager bestilte bryllupsreisen og suiten med privat basseng for å ha fred og ro for seg og sin gravide kone. Reisen ble bestilt for penger de fikk i forbindelse med bryllupet slik at de hadde alle fasiliteter helt i nærheten og privat. For klager og hans gravide kone skapte overbookingen unødvendig stress og frustrasjon.

Klager viser til at Ving kaller det bungalow med havutsikt, men de fikk et ordinært rom i en blokk uten sol før på kvelden!

Klager fikk 2 netter på et rom de ikke hadde bestilt og krever en refusjon på totalt kr 9.354.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

I følge informasjonen som er registrert på saken hadde Vings representanter løpende kontakt med klager og hotellet i anledning overbookingen.

Dessverre kan det skje at hotellene overbooker kapasiteten sin og hvor tilbud om alternativ innkvartering vil bli gitt. Da hotellet ikke kunne tilby rom med privat basseng før etter to dager fikk klager bo i en bungalow med havutsikt.

Ved overbooking har man krav på kompensasjon for redusert feireutbytte ved å måtte bruke tid på å bytte rom eller hotell og for et eventuelt avvik i standard. Ving kan ikke se at klager har krav på full refusjon av reisens pris for den delen av reisen som ble berørt.

Prisforskjellen mellom bestilt romtype, og rom i bungalow med havutsikt som de fikk bo i, utgjør 444 euro for to netter. Ving har tilbudt refusjon av differansen og lagt til en kompensasjon på ca. kr 2.500 for at de fikk bo to netter i en bungalow med havutsikt fremfor avtalt romtype.

Ving opplyser om at grunnprisen som gjesten har regnet ut i fra, kr 16.195 pr. person, dekker både flyreise og hotell.

Ving har ikke funnet det rimelig å tilby et kostnadsfritt opphold i to døgn i og med at klager disponerte en bungalow med havutsikt på hotellet disse to dagene.

Ving har refundert totalt kr 6.500.

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.

Partene er enige om at klageren ikke fikk det rommet han hadde bestilt før etter to dager. Årsaken til dette var overbooking. Partene er uenige om hva slags rom klager fikk disponere i de to dagene. Arrangøren beskriver det som en bungalow med havutsikt, mens klageren beskriver rommet som et ordinært rom i en blokk med sol først om kvelden. Nemnda legger klagerens beskrivelse til grunn.

Spørsmålet i saken er hvilket prisavslag mangelen skal føre til. Klageren har krevd kr 9.254, som utgjør det han har betalt for flyreise og opphold i to netter. Arrangøren har refundert kr 6.500.

Etter nemndas syn har klageren krav på å få refundert det hotelloppholdet for to netter kostet. I mangel av opplysninger om hva den suiten klageren hadde bestilt kostet pr. natt, finner nemnda at prisavslaget skjønnsmessig bør fastsettes til kr 8.000.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på kr 8.000, hvorav kr 6.500 allerede er utbetalt.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lise Skogrand Bø, 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.