

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder overbooking, Tenerife.

Dato

03.09.2013

Saksnummer

70/13P

Tjenesteyter

Solfaktor/Reisegiganten AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Solfaktor/Reisegiganten AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 5.417,-

Tidsrom: 030313 - 100313

Reisemål: Tenerife

Saken gjelder:

Saken gjelder overbooking, Tenerife.

Klager anfører først at bussturen til hotellet var ubehagelig og en guffen opplevelse. Ved ankomst hotellet viste det seg at det var full-booket. De ble skaffet en natts overnatting på et annet hotell. Neste dag opplyste Solfaktor at det ville ta litt tid å skaffe nytt hotell. Klager tok derfor selv kontakt med hotellet Sol Tenerife, hvor han fikk rom for resten av uken. Han informerte Solfaktor på SMS.

Solfaktor kom i mellomtiden opp med andre alternativer, men klager ble boende på Sol Tenerife. Han har fått refundert kr.3357,- som han hadde betalt for det hotellet han hadde bestilt, samt utlegg til taxi. Han har også fått kr.860,- for en tapt feriedag. Differansen mellom disse beløp og det han betalte for det andre hotellet er kr.931,- som han mener han er berettiget til.

Solfaktor har anført at kunden selv valgte å sjekke inn på nytt hotell på egenhånd. Han takket nei til Solfaktors tilbud om annet hotell. Hadde han akseptert dette tilbudet,

hadde han ikke hatt andre utlegg. Opprinnelig hotellkostnad er refundert med tillegg av en dagsandel

Nemnda bemerker:

Når det hotell som er bestilt og betalt for er overbooket slik at kunden ikke får plass, foreligger det en mangel ved reisen i pakkelovens forstand, jf. § 6-1.

Mangelen ble her avhjulpet ved at Solfaktor tilbød alternativt hotell, men klager er likevel etter nemndas vurdering berettiget til et prisavslag utover den dagsandelen han har fått refundert fordi en feriedag gikk tapt.

Nemnda finner at det ytterligere prisavslaget i dette tilfelle passende kan settes til differansen mellom klagers utlegg og det han har fått refundert.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis et ytterligere prisavslag på kr.931,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.