

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag på grunn av overbooket hotell.

### Dato

24.08.2015

### Saksnummer

187/14P

### Tjenesteyter

Allinclusivno

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag på grunn av overbooket hotell.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes familie hadde bestilt et opphold på Tac Premier Hotel and Spa i Alanya. Ved ankomst hotellet sent på kvelden fikk de beskjed om at hotellet var overbooket og at de ville få rom på søsterhotellet Tac Premier Anex.

Hotellet hadde ikke samme standard eller tilbud som det opprinnelige hotellet de hadde bestilt.

Dette var en stor skuffelse, og førte til at de ikke kunne slå seg til ro og nyte ferien de første 4 dagene. Disse dagene gikk med til å vente på tilbakemeldinger fra Allinclusivno og den tyrkiske agenten. Mandag fikk de tilbud om et annet hotell, men det lå utenfor byen og hadde negativ omtale på internett. De takket derfor nei til dette hotellet. De måtte vente til onsdag 18. juni for overflytting til Tac Premier Hotel and Spa og var altså fire netter på et annet hotell enn det de hadde bestilt, noe som førte til mye uro og lite avslapping.

På Tac Premier fikk de et rom ut mot hovedgaten uten lydisolasjon og dermed to netter med minimalt med søvn. Den andre natten ringte de til resepsjonen og ba om å få bytte rom. Det ordnet seg umiddelbart. Hele prosessen ga dem til slutt kun 6 døgn der de kunne koble ut og slappe av.

Klager krever kompensasjon for at ferieturen ikke ble som den skulle bli.

### Allinclusive har i det vesentlige anført:

I sjeldne tilfeller oppstår det situasjoner som gjør at hotellene dessverre ikke har mulighet til å ta imot gjester som planlagt. Hotellene skal da gjøre sitt ytterste for å tilby annen innkvartering av samme rangering/standard som opprinnelig booket.

Da Tac Premier Hotel and Spa ikke kunne ta imot klager og hennes familie ved ankomst, valgte de å tilby innlosjering på søsterhotellet Tac Premier Anex.

Tac Premier Anex er offisielt rangert som et 4 stjerners hotell - samme offisielle rangering som Tac Premier Hotel and Spa holder. Tac Premier Anex oppfyller kriteriene for en 4 stjerners rangering i Tyrkia. Både Allinclusive og deres agent i Tyrkia forsøkte å finne andre alternativer til dem, men hotellet de fikk tilbud om å flytte til mandag 16. juni takket klager nei til. Omtrent samtidig ble det klart at de kunne få flytte til opprinnelig booket hotell tirsdag 17. juni.

Allinclusive presiserer at klager ankom Tyrkia kl. 19.35 den 14. juni. Den 17. juni kl. 16.26 mottok Allinclusive en sms fra klager om at de hadde sjekket inn på Tac Premier Hotel and Spa. Det vises til utskrift at sms korrespondansen.

Etter dette hørte ikke Allinclusive noe mer fra klager resten av oppholdet. Det er selvfølgelig beklagelig dersom klager fikk et rom der de opplevde støy, men dette ble ikke Allinclusive informert om og hadde således ikke mulighet til å avhjelpe den situasjonen.

Allinclusive har utbetalt et prisavslag på kr 1.800 for overbookingen og finner ikke grunnlag for ytterligere kompensasjon

### **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. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klagerne ble på grunn av overbooking plassert på et annet hotell enn det de hadde bestilt og betalt for. Arrangøren opplyser at det hotellet klagerne ble plassert på, Tac Annex, har samme rangering som Tac Premier. Det fremgår likevel av klagen at klagerne opplevde at hotellet ikke hadde samme standard og tilbud som Tac Premier. Klagerne tok uten opphold kontakt med arrangøren, som etter først å ha tilbudt dem å flytte til et hotell som lå et helt annet sted enn det hotellet de hadde betalt for, lyktes med å skaffe dem rom på Tac Premier. Nemnda legger etter å ha lest de vedlagte SMS-er til grunn at overflyttingen skjedde etter tre netter på Tac Annex. Det legges videre til grunn at den første innkvarteringen på Tac Premier ikke var tilfredsstillende. Rommet de fikk vendte mot gaten hvor det var feststøy til langt på natt. Klagerne sa fra om dette den andre natten, og fikk da umiddelbart bytte til et annet og mindre støyutsatt rom.

Nemnda legger til grunn at klagerne tok overbookingen opp med arrangøren med en gang de ble klar over at de ikke fikk rom på Tac Premier. Det tok tre dager før de fikk rom på det hotellet de hadde bestilt og betalt for. Det første rommet de fikk lå ut mot hovedgaten, hvor det var feststøy til langt på natt. De tok imidlertid ikke opp støyproblemet med hotellet eller arrangøren før natt nr. 2, slik at det ikke var mulig for arrangøren eller hotellet å løse saken før etter dette tidspunkt.

Reklamasjonsnemnda finner etter dette at pakkereisen led mangler. Spørsmålet blir hvilket prisavslag dette skal føre til. Slik nemnda ser det, er det fire døgn av ferien som omfattes av mangelen.

Det legges til grunn at klagerne opplevde mye uro de første tre dagene med telefoner til arrangøren og hyppig kontakt Tac Premiers resepsjon, slik klageren har beskrevet. Klagerne måtte på grunn av støy skifte rom en tredje gang i løpet av den første ferieuken. Etter en samlet vurdering anbefaler nemnda at klagerne gis et prisavslag på kr 4.000. Til fradrag går kr 1.800 som allerede er utbetalt av arrangøren.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på kr 4.000. De allerede utbetalte kr 1.800 kommer til fradrag.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Line Vestgård, Kilroy 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*