

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av hele reisens pris samt kompensasjon for en ødelagt ferie som følge av overbooking og plassering på annet sted enn bestilt.

Dato

30.07.2015

Saksnummer

150/14P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av hele reisens pris samt kompensasjon for en ødelagt ferie som følge av overbooking og plassering på annet sted enn bestilt.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans ektefelle hadde bestilt en reise til øya Hvar i Kroatia der de skulle bo på hotell Amfora Hvar Grand Beach Resort i en uke.

De hadde gledet seg veldig til å dra på ferie til Hvar, besøke små restauranter og kose seg ved sjøen for seg selv, i flotte omgivelser som bare Hvar kan gi.

De fikk en kort beskjed ved ankomsten i Split om at hotell Amfora på Hvar var overbooket og at de ville bli plassert på Le Meredien, utenfor Split. Dette hotellet har klager besøkt tidligere og lå svært langt fra det de hadde drømt om.

Klager ba om umiddelbar retur hjem, noe som ikke lot seg gjøre.

De ble derimot fortalt at de ville få en kompensasjon på kr 500 pr. person, samt halvpensjon. Middag på samme sted hver dag var ikke det de hadde sett for seg og det var ikke mange restauranter å velge blant i gangavstand fra hotellet. Klager bestilte reisen i februar 2014 og synes der er merkelig at Ving overbooker og lar det gå ut over de kundene som er tidlig ute.

Klager krever hele reisens kostnad refundert, jf. lov om pakkereiser § 6-3, samt en kompensasjon på kr 500 pr. person pr. dag for ødelagt ferie.

Kvitteringer for flyreise t/r Trondheim - Oslo, samt overnatting på hotell på Gardermoen er utgifter som klager også krever dekket.

Ving har i det vesentlige anført:

Dessverre hender det at hotellene overbooker sin kapasitet og dette var situasjonen på Hotel Amfora Hvar Grand Beach Resort da klager skulle bo der. Dersom man ikke får innkvartering som avtalt har man krav på et tilsvarende eller bedre alternativ.

Ved at Ving ikke kunne tilby et annet alternativ på Hvar fikk klager i stedet et hotell av høyere standard enn avtalt, Le Meridien Lav, i Podstrana utenfor Split. Le Meridien Lav ligger ca. 9,3 km utenfor Split. Hotel Amfora Hvar Grand Beach Resort ligger ca. 500 meter utenfor sentrum av Hvar. Utover oppgradering fra 4 til 5 vinger ble det gitt tilbud om halvpensjon som ikke inngikk i den opprinnelige avtalen.

Det er i anledning produktavviket gitt en kompensasjon tilsvarende ca. 40 % av reisens pris. Kompensasjonen kommer i tillegg til halvpensjon og tilbud om dekning av transportutgifter til Hvar eller til Split.

Ving finner ikke grunnlag for å refundere hele reisens pris eller yte erstatning utover det som er tilbudt klager.

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 ønsket å feriere i romantiske omgivelser med strender og badeliv og der det ikke var langt til små spisesteder etc. På grunn av overbooking ble de i stedet plassert på et familiehottell ca. 10 kilometer utenfor Spit sentrum.

Dette hotellet kjente de fra før. De ville ikke ha bestilt en ferie til den destinasjonen. Klagerne fikk kort og godt ikke det de hadde bestilt. Klagerne krever å få hele turens kostende refundert samt å få dekket hotellutlegg på Gardermoen som de hadde i forbindelse med reisen. I tillegg krever de kr 500 pr. dag i kompensasjon for ødelagt ferie.

Reklamasjonsnemnda påpeker at det er gjestene som bestemmer hvor de ønsker å feriere. Å få beskjed om at de skal tilbringe en uke på et familiehottell langt fra den destinasjonen de hadde bestilt er ikke tilfredsstillende. Beskjeden ble også først gitt etter at de hadde landet på destinasjonen. Klagerne ønsket å returnere hjem med en gang, men dette lot seg ikke gjøre.

Nemnda vet ikke om arrangøren visste at det var overbooket på hotellet i Hvar før klagerne reiste fra Norge, men mye tyder på det, ettersom de fikk beskjed om endringen allerede på flyplassen. Etter nemndas syn er det i så fall uholdbart ikke å gi beskjed før gjestene forlater Norge. Det er gjestene som bestemmer om de vil reise når det ikke er mulig å skaffe hotell på den destinasjonen gjestene har bestilt og betalt for. Disse gjestene fikk en helt annen ferie enn de hadde sett for seg.

Etter en samlet vurdering finner reklamasjonsnemndas flertall, reiselivsrepresentantene og nemndas leder, at klagerne bør få et prisavslag på 75% av reisens pris, avrundet til kr 7.500. I tillegg har de hatt utgifter på flyreise tur/retur Trondheim og overnatting på hotell

ved Gardermoen. Etter flertallets syn bør 75% av disse utgiftene også dekkes av arrangøren. Det er vedlagt kvittering for flybillett, men ikke for hotell. Samlet erstatning blir etter dette avrundet kr 8.250 pluss hotellutgifter på Gardermoen.

Reklamasjonsnemndas mindretall, de to representantene fra Forbrukerrådet, mener at klagerne bør få medhold i sitt krav på heving av avtalen i sin helhet og få refundert reisens fulle pris. Det vises til at klagerne fikk en helt annen reise enn de bestilte, både mht. beliggenhet og opplevelser. I stedet for å feriere på øya Hvar i romantiske omgivelser med strender og badeliv, med restauranter osv., ble de plassert på et familiehottell 10 km utenfor Split sentrum.

At klagerne ved ankomst i Split ønsket å dra hjem i stedet for å bo på hotellet de ble tilbudt, viser tydelig at klagers forventninger ikke ble innfridd.

Etter mindretallets mening må pakkereisen i dette tilfellet anses for å lide av en «vesentlig mangel», og formålet med ferien må i dette tilfellet anses som «vesentlig forfeilet», jf. Pakkereiseloven § 6-3 og Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2 bokstav c). Vilklårene for å heve er således etter mindretallets syn, til stede.

Vedtak:

I tråd med flertallets syn, anbefaler Reklamasjonsnemnda for pakkereiser at klagerne får et prisavslag på 75% av reisens pris, avrundet til kr 8.250, samt dekning av 75% av hotellutgifter på Gardermoen etter fremlagte kvitteringer.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour 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.