

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder overbooking.

### Dato

..

### Saksnummer

284/14P

### Tjenesteyter

Travellink

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Travellink**

**Reisemål: Marokko, Marrakech**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: 10.184,-**

**Tidsrom: 051113 - 091113**

### Saken gjelder:

Saken gjelder overbooking.

**Klageren hadde bestilt en suite med peis på et 5 stjerners hotell (Riad le Jardin d'Abdou). Da hun sammen med sin samboer ankom hotellet i Marrakech 5. november fikk de beskjed om at hotellet var overbooket og at de måtte bytte til et annet hotell. De ble henvist til hotell Riad Andalouse.**

Dette var ikke et 5. stjerners hotell, og de fikk ingen suite, men et vanlig rom uten de fasiliteter de hadde bestilt og betalt for. Klageren ga beskjed om at de ikke ville bo slik og fikk beskjed om at noen skulle ta kontakt dagen etter.

Den 6. november ble klageren med samboer flyttet til et annet hotell (Le Perroquet Bleu). Dette var heller ikke noe 5 stjerners hotell, og de fikk ingen suite, men et større rom enn det de opprinnelig var blitt flyttet til.

Den 8. november fikk de nok en gang beskjed om at hotellet var fullbooket og at de ikke kunne behold rommet. De ble flyttet til et bitte lite rom siste natten de bodde på Le Perroquet Bleu.

Klageren ønsker en kompensasjon på kr 7.000,-.

**Travellink viser til at klageren ikke tok kontakt med arrangøren mens hun var på reisemålet. Etter reisevilkårene er da arrangøren ikke pliktig til å betale erstatning, idet en reklamasjon skal gjøres umiddelbart til arrangøren.**

Det er uansett gitt en kompensasjon på kr 500,-.

#### **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 mv., 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.

Klageren tok ikke saken opp med Travellink etter at hotellet ikke kom frem til en tilfredsstillende løsning. Arrangøren fikk følgelig ikke anledning til å avhjelpe mangelen. Mangelen gir da normalt ikke rett til prisavslag.

Etter nemndas vurdering ville det ha vært naturlig å kontakte Travellink da det viste seg at det hotellet klageren ble flyttet til ikke holdt den standard som var bestilt og betalt for. Nemnda vil anta at det hadde vært mulig for operatøren å skaffe et tilsvarende hotell som det som var bestilt via sin hotell-leverandør, som må antas å ha mye bedre oversikt over hotellfasilitetene på reisemålet enn det et tilfeldig hotell har.

Nemnda kan da ikke anbefale at det blir gitt noen kompensasjon ut over det som betalt.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det blir gitt noen kompensasjon ut over det som allerede er betalt.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, John-Greger Thorsen, Solia 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.*