

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder overbooking, Gran Canaria.

Dato

03.09.2013

Saksnummer

66/13P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 1

Reisens pris: 5.865,-

Tidsrom: 010313 - 080313

Reisemål: Gran Canaria

Saken gjelder:

Saken gjelder overbooking, Gran Canaria.

Klager anfører at hun bestilte plass på Hotell Folias, som hun kjente fra før og ønsket bl.a. på grunn av beliggenheten nær sjøen. Hadde det ikke blitt ledig plass der, hadde hun ikke bestilt reise. Ved innsjekkingen på hotellet viste det seg at hun ikke var registrert som gjest. Hun fikk likevel et rom til neste dag, men fordi hotellet var fullt, fikk hun i stedet plass på et annet hotell for resten av oppholdet.

Hun hadde i realiteten ikke noe annet valg enn å akseptere dette, men det hadde aldri vært aktuelt å bestille dette hotellet. Hun krever en uforbeholden unnskyldning og ønsker full refusjon av reisens pris, samt dekning av taxiutgifter til/fra Rygge og kompensasjon for unødig stress i en uke.

Ving har opplyst at de ikke fikk beskjed fra hotellet om at det ikke var plass.

Det alternative hotellet var en oppgradering fra 3* til 4*. I tillegg har Ving refundert kr.1.500,- som prisavslag og har nå tilbudt ytterligere kr.1.000,-.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag.

Hvis det foreligger en vesentlig mangel og formålet med reisen av den grunn blir vesentlig forfeilet, kan det være grunnlag for å heve avtalen og kreve reisens pris tilbakebetalt. I dette tilfelle foreligger det en mangel ved reisen i og med at klager ikke fikk det hotellet hun hadde bestilt. Nemnda legger til grunn at klager hadde et uttrykkelig ønske om akkurat dette hotellet fordi hun ville ha nettopp denne beliggenheten, som hun kjente til fra tidligere besøk. Nemnda finner likevel ikke at det er grunnlag for heving av avtalen og full tilbakebetaling av reisens pris.

Som prisavslag har Ving tilbudt kr.2.500,-, som er ca. 44 % av reisens pris.

Nemnda finner at dette er et passende prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale prisavslag utover det som er tilbudt.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Line Vestgård, Kilroy 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.