

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet overbooking og flytting til annet hotell enn bestilt.

### Dato

22.05.2017

### Saksnummer

2017-00375

### Tjenesteytere

Reisegiganten AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for fem personer med fly fra København og innkvartering i tre dobbeltrom på Hotel Riad El Wiam, Marrakech i perioden 27.12.2016 - 31.12.2016. Totalpris SEK. 22.797.

Klager hadde bestilt og betalt reise for tre rom i fire netter. Klager fikk kun to rom og to netter på det bestilte hotellet. De to siste nettene fikk de tre rom på et hotell av lavere standard, 3-stjerners istedenfor 4-stjerners ifølge Reisegigantens egen klassifisering.

Av hotellpersonalet fikk klager beskjed om at de hadde fått andre gjester som betalte en høyere pris og at klager følgelig måtte flytte til et annet hotell. Klager anser ikke at det dreide seg om en overbooking. Rommene ble tømt for klagers eiendeler mens de var borte fra hotellet og rommene ble låste fra innsiden. De måtte vente fire timer på transport til det nye hotellet og en guide fra den lokale agenten satte klager av på gaten og henviste til en liten gutt som skulle vise veien. Han visste ikke hvor de skulle og navnet på hotellet som de hadde fått av guiden var feil. Det var sent på kvelden og den lokale agenten hadde stengt. Klager fant hotellnavnet på en mail fra Reisegiganten via sin mobiltelefon og hotellets adresse via internett. Roamingkostnaden ble på mer enn SEK 500.

Klager krever et prisavslag på 50% av reisens totalpris, SEK 11.398 og SEK 500, totalt SEK 11.898.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte tre rom, men dessverre var hotellet overbooket og hotellet kunne derfor kun tilby to rom.

Reisegiganten viser til sine reisevilkår paragraf 11 hvor følgende fremgår: Til tross for faste kontrakter med sine hotellforbindelser kan det skje at hotellene har overbooket.

På grunn av at klager ikke fikk tre rom på Riad El Wiam, har Reisegiganten utbetalt en kompensasjon. De har også kompensert klager for de to siste nettene da de bodde på Riad Sac ettersom det var en nedgradering fra 4 - 3 stjerner. Reisegiganten har utbetalt totalt SEK 4.080. Beløpet tilsvarer prisen på det ene rommet som de ikke fikk de to første nettene på Riad El Wiam og 25% i kompensasjon for de de siste to nettene da de bodde på RiadSac, samt 1/2 dagsandel i kompensasjon grunnet flyttingen. Reisegiganten har ikke tidligere mottatt noen oversikt over klagers telefoner, men etter å ha sett denne, har de utbetalt ytterligere SEK 819.

Reisegiganten har utbetalt totalt SEK 4.899.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Reisegiganten AS.

### **Nemnda bemerkar**

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.

Nemnda legger klagerne versjon av hendelsesforløpet til grunn. De fem gjestene fikk i første omgang ett rom mindre enn det det var betalt for, og ble de to siste nettene flyttet til et hotell med lavere klassifisering under det som etter nemndas syn må karakteriseres som svært uheldige omstendigheter. Nemnda viser til klagerne beskrivelse av hendelsesforløpet.

Arrangøren har kompensert for det manglende rommet, for nedgraderingen den siste natten og for roamingutgiftene klagerne ble påført for i det hele tatt å finne frem til det hotellet de skulle bo på de to siste nettene.

Om det første hotellet i realiteten var overbooket eller ikke er uvesentlig for nemnda. Det representerer en forklaring fra arrangørens side, men er uansett ikke akseptabel kundebehandling. Den behandlingen klagerne ble utsatt for gir etter nemndas syn et stort skår i feriefølelsen og gir etter nemndas syn krav på erstatning ut over refusjon for tjenester klagerne hadde forhåndsbetalt for, men ikke mottok.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at klagerne bør få et prisavslag på 50% av reisens pris, avrundet til SEK 11.500. I tillegg kommer roamingutgifter med SEK 402,61. Arrangøren har utbetalt SEK 4.899.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne gis prisavslag/erstatning med SEK 11.902,61. Til fradrag går SEK 4.899 som allerede er utbetalt.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)