

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om erstatning i form av ny reise til Kemer.

### Dato

28.08.2015

### Saksnummer

272/14P

### Tjenesteyter

Tyrkiareiser

### Saken gjelder:

Krav om erstatning i form av ny reise til Kemer.

### Klager har i det vesentlige anført:

Den 28.08.14, dagen før avreise, ble klager oppringt av Tyrkiareiser og fikk beskjed om at hennes reise var kansellert og at pengene hun hadde betalt for reisen ville bli tilbakebetalt til hennes konto. Dette ble en meget fortvilet og ubehagelig situasjon for klager og hennes mann som hadde planlagt ferien til Kemer med all inclusive.

Så nær avreise ville det bli helt umulig å finne en tilsvarende reise med all inclusive noe annet sted i Kemer. Klager hadde mange telefonsamtaler med Tyrkiareiser denne dagen og også på avreisedagen den 29.08.14 da hun ikke kunne akseptere at de kunne kansellere reisen på denne måten så tett på avreise. Avreisen var 29.08.14 kl. 22.15 og reisen var fullt ut betalt. De måtte så kjøpe en ny, enkel reise av en annen karakter, og ikke all inclusive som de ønsket.

Muligheten for å kjøpe seg inn på all inclusive konseptet på dagtid til standard priser ble først gitt klager på telefon på avreisedagen kl. 10.00. Dette måtte da kjøpes lokalt i Kemer og ville gitt klager og hennes mann en dyrere reise. Klager tilbakeviser Tyrkiareisers påstand om at det var viktig for klager og hennes mann å bo på et av Vikinghotellene i Kemer. De ble ikke tilbudt noen form for kompensasjon fra Tyrkiareiser side i forbindelse med denne kanselleringen.

Klager kan ikke se at verken Tyrkiareisers vilkår eller Alminnelige vilkår for pakkereiser muliggjør en slik kansellering uten videre. Klager krever erstatning i form av en ny reise til Kemer med all inclusive.

### Tyrkiareiser har i det vesentlige anført:

Klager og hennes mann hadde bestilt Solsjansen all inclusive, en uspesifisert reise til Kemer i Tyrkia.

Dagen før avreise fikk Tyrkiareiser informasjon fra reisemålet om at de ikke kunne tilby all inclusive på et hotell som benyttes for Solsjansen i Kemer. De kontaktet da klager som fikk tilbud om forskjellige alternativer. Det vises til klagekorrespondansen. Det er Tyrkiareisers inntrykk at gjesten var opptatt av å få bo på et av deres Vikinghotell i Kemer, noe Tyrkiareiser selvsagt ikke kunne garantere på Solsjansen som er et uspesifisert tilbud. Klager ville kunne få Solsjansen all inclusive på et av deres andre reisemål langs kysten, men dette var hun ikke interessert i. De ville til Kemer. Dette ønsket fikk hun innfridd, bodde spesifisert på Tyrkiareisers Viking Moral og fikk tilbud om å kjøpe all inclusive på nabohotellet til en pris som ville innebære en merutgift på kr 550 pr. person. Det er Tyrkiareiser klare oppfatning at det tilbudet og betingelsene som ble gitt ble akseptert av klager. All inclusive på Viking Nona Beach Hotel er et adskillig bredere tilbud enn det Tyrkiareiser tilbyr som all inclusive på Solsjansen. Det vises til utskrift fra nettsidene.

Tyrkiareiser finner ikke grunnlag for å tilby klager en erstatningsreise eller kompensasjon for øvrig.

### **Nemnda bemerker:**

Saken gjelder spørsmålet om rett til kompensasjon i forbindelse med at en ukes uspesifisert opphold med all inclusive i Kemer i Tyrkia ble avlyst av reisearrangøren dagen før reisen skulle ha startet. Årsaken til avlysningen var overbooking ved hotellet klageren skulle ha bodd på.

Reglene på området fremgår av pakkereiseloven § 5-2 og i Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 6.2. Det fremgår at hvis en reise kanselleres før den starter på grunn av hindringer utenfor arrangørens kontroll, plikter arrangøren å refundere kunden alle innbetalte beløp umiddelbart. Alternativt har kunden rett til å delta i en annen pakkereise dersom arrangøren kan tilby dette. Er reisen dyrere enn den opprinnelige reisen, skal kunden betale differansen. Er den billigere, kan kunden kreve differansen tilbakebetalt.

Nemnda tar til etterretning at den opprinnelige turen ble avlyst fordi hotellet var overbooket. Arrangøren lykkes imidlertid med å skaffe klageren rom på et annet tre stjerners hotell i Kemer by. Hotellet hadde ikke noe all inclusive-tilbud. Klageren fikk følgelig tilbakebetalt all inclusive-tillegget. Mot et tillegg på ca. kr 550 per person for en uke kunne de imidlertid på stedet få kjøpt all inclusive på et fire stjerners hotell.

Klageren har krevd ny reise for to personer med all inclusive.

Nemnda kan ikke se at klageren i dette tilfellet har krav på erstatning. Klageren reiste til den byen hun opprinnelig hadde bestilt hotellrom i, og det innbetalte all inclusive-tillegget ble tilbakebetalt. Klageren ble tilbudt all inclusive på et bedre hotell med bedre matutvalg enn det opprinnelige mot et tillegg på kr 550 pr. person for en uke.

Reklamasjonsnemnda har forståelse for at det er en kjedelig erfaring å få et planlagt ferieopphold avlyst eller endret i siste liten. I dette tilfellet ble imidlertid klageren tilbudt en erstatningsreise til samme by og på et hotell med den samme stjerneklassifiseringen, samt et all inclusive-tilbud som fremgår ovenfor.

Etter en samlet vurdering kan nemnda ikke se at klageren har krav på prisavslag eller erstatning fordi hun ikke har lidt noe økonomisk tap.

**Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at klageren blir gitt prisavslag/erstatning.

Vedtaket er enstemmig.

**Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, Lise S. Bø, Star Tour 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.*