

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet manglende bassengutsikt.

Dato

22.04.2018

Saksnummer

2018-00213

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i en to-romsleilighet med markterrasse, mot basseng, på Relaxia Lanzaplaya, Puerto Del Carmen, Lanzarote i perioden 17.11.2017 - 15.12.2017. Totalpris kr. 29.714.

Klager var ikke fornøyd med:

- Feil type rom/leilighet.
- Balkong/markterrasse.

De bestilte og betalte ekstra for markterrasse mot basseng og fikk markterrasse mot bakveggen til andre hotellrom.

Informasjonen TUI viser til om romdefinisjoner, var ikke lagt til eller var usynlig da klager bestilte sin reise den 05.08.2017. Klager fikk heller ikke tilsendt noen informasjon om dette. Det var ikke spesifisert hva TUI mente med beskrivelsen mot basseng hverken på nettet eller på billetten. Derimot var det et fint bilde av bassenget. Klager følger seg lurt av villedende markedsføring. Etter klagerens syn endret TUI teksten på sin nettside 22.12.2017.

Klager mener "mot basseng" betyr rom ved bassenget og ikke på bassengsiden av hotellet som TUI viser til.

Klager har bodd på Lanzaplaya ti ganger tidligere og er godt kjent med utformingen og vet at markterrasse betyr alt fra rundt basseng til nederst ved lekeplassen. Klager mener det derfor var naturlig å tro at "markterrasse mot basseng" som et tilleggvalg med høy pris, betød at klager betalte for innkvartering i en leilighet ved bassenget. Klager anfører at dette er villedende og egnet til å lure kunder til å betale ekstra. Begrepet

"bassengutsikt" dukket først opp etter at klager kom til hotellet og de begynte å sjekke hva de hadde bestilt.

Klager krever refusjon av tillegget han betalte for markterrasse mot basseng på kr. 2.520.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har betalt tillegg for markterrasse med kr. 1.260 per person slik det fremgår av billetten. Klager fikk tildelt en to-romsleilighet med markterrasse.

Leiligheten klager bestilte har også benevnelsen "mot basseng". Dette er ikke det samme som utsikt til bassenget. På Lanzaplaya er det tre ulike kategorier å velge mellom blant to-romsleilighetene. Dersom klager ønsket bassengutsikt, måtte han ha valgt en slik leilighet.

Klageren har fått leilighet som avtalt. TUI kan ikke se at det foreligger grunnlag for å refundere tillegget han betalte for markterrassen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Det fremgår av billetten at klageren har bestilt og betalt for en to-romsleilighet med markterrasse mot basseng. Arrangøren har fremlagt en side som viser at det opereres med tre kategorier to-romsleiligheter, hvor forskjellen ligger i beliggenheten. Det er ikke opplyst hvor siden stammer fra, eller om det var mulig for klageren å velge blant disse alternativene. Klageren anfører at operatøren har endret sine opplysninger etter at reisen ble bestilt.

Nemnda vet ikke hva som er korrekt, men finner at det er arrangøren som har bevisbyrden for at det var mulig å velge mellom disse alternativene på bestillingstidspunktet. Det fremgår av billetten at beliggenhet skal være mot basseng, og i alminnelig språkbruk betyr det etter nemndas syn at leiligheten har utsikt til bassenget.

Nemnda anbefaler derfor at klageren får tilbakebetalt det han betalte ekstra for beliggenheten, nemlig kr. 2.520.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren blir refundert kr. 2.520.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ane Køber Opstad (Forbrukerrådet)