

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder uklarhet om hvilken type suite som ble bestilt på hotell Lopesan Costa Meloneras Resort Spa & Casino.

Dato

..

Saksnummer

15/14P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Reisemål: Gran Canaria

Antall reisende: 2

Reisens pris: 24.830,-

Tidsrom: 301113 - 071213

Saken gjelder:

Saken gjelder uklarhet om hvilken type suite som ble bestilt på hotell Lopesan Costa Meloneras Resort Spa & Casino.

Klageren bestilte reise for to personer den 12. august 2013.

Bestillingen ble gjort over telefon. Klageren hadde feriert på samme hotell ved to tidligere anledninger, så han kjente fasilitetene. Han ønsket en suite med to soverom og tilgang til egen frokostsal og VIP solavdeling. Han var svært nøye med å spesifisere sine krav. Selgeren undersøkte saken og ringte senere opp og bekreftet bestillingen.

Da klageren ankom hotellet, viste det seg at det som var bestilt av reisearrangøren, var en juniorsuite. Dette er et familierom uten tilgang til egen spisesal og VIP solavdeling. Klageren måtte betale ett tillegg på Euro 875,-, hvilket tilsvarer ca. kr.7.400,- for å få en seniorsuite.

Klageren mener at reisearrangøren må refundere merutgiftene han måtte ut med for å få den reisen han i utgangspunktet hadde bestilt og betalt for.

Ving Norge AS beklager de uklarhetene som oppstod i forbindelse med bestillingen. Prisen ville imidlertid blitt den samme ved bestilling av samme suite gjennom Ving Norge. Ving Norge kan ikke se at reisearrangøren skal refundere klageren meromkostningene. Arrangøren beklager likevel at det ikke ble lagt inn riktig bestilling slik at klageren kunne unngått å bruke tid på oppgradering etter ankomst. Ving Norge har som en minnelig ordning tilbudt en kompensasjon på kr 1.000,- pr. person.

Nemnda bemerker:

Klageren bestilte en reise til Gran Canaria i august 2013. Han ønsket opphold på et navngitt hotell som han hadde bodd på to ganger tidligere, og han hadde spesielle ønsker i forbindelse med oppholdet. Han henvendte seg til to reisearrangører.

Den ene arrangøren kunne ikke imøtekomme ønskene, mens selgeren hos Ving Norge AS kom telefonisk tilbake og bekreftet bestillingen etter å ha undersøkt saken. I bestillingen er det spesifisert «juniorsuite» samt tillegg for SunClass.

Da klageren ankom hotellet, viste det seg at han måtte oppgradere sin bestilling for å få det rommet han i utgangspunktet trodde at han hadde bestilt.

Dette medførte at reisen ble rundt 25% dyrere enn forutsatt.

Nemnda finner å måtte legge til grunn at feilen sannsynligvis ligger hos Vings selger. Selgeren kan ikke huske bestillingen. Klageren har imidlertid oppgitt at han henvendte seg til to reisearrangører, og at den andre arrangøren ikke kunne selge en reise med de spesifikasjonene han oppga. Denne arrangøren forsto da åpenbart at det ikke var en juniorsuite klageren ønsket. Det legges også vekt på at klageren har bodd på det samme hotellet to ganger tidligere, slik at han visste hva han beskrev.

At han selv ikke reagerte på angivelsen i bestillingen legger nemnda liten vekt på, idet man ikke kan forvente at en kunde skal vite forskjellen på de forskjellige suitetypene som tilbys hvis dette ikke fremgår av katalogen.

Nemnda er enig med Ving Norge AS i at klageren for så vidt fikk valuta for pengene, og tar til etterretning at prisen sannsynligvis ville ha blitt tilnærmet den samme hvis riktig bestilling hadde blitt lagt inn av Vings selger. Poenget er imidlertid at klageren ikke fikk oppgitt riktig pris da han bestemte seg for reisen.

En prisøkning på nærmere 25% er så vesentlig at den ifølge Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 3 ville ha gitt ham rett til å gå fra avtalen hvis han hadde fått riktig pris oppgitt før avreise. Han fikk ikke anledning til å vurdere om han var villig til å betale den prisen reisen egentlig kostet.

Etter en samlet vurdering finner nemnda at reisearrangøren kompensasjon er et rimelig avslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at Ving Norge AS refunderer klageren utover de kr 2.000,- som allerede er tilbudt

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, John-Greger Thorsen, Solia AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.