

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet feil informasjon om strendene nær hotellet.

### Dato

27.02.2017

### Saksnummer

2016-00165

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for 4 personer med innkvartering i en toromsleilighet på Zaja Apartment i Baska Voda, Kroatia i perioden 23.07.2016 - 06.08.2016.

Strendene var svært viktige for klager, og de sjekket derfor Vings hjemmesider hvor det var skrevet: «Strendene i Kroatia består ofte av klipper eller rundslipt stein, noe som gjør at vannet er krystallklart. Bader man fra klipper eller strender med store steiner er det lurt å ha badesko som kan kjøpes på stedet».

Klager ble derfor ganske sjokkert da de kom frem og oppdaget at det ikke var naturlige strender i det hele tatt i sentrum av Baska Voda. Stranden besto av tilkjørt pukk fylt opp av gravemaskiner. Stenene var svært kantete - ikke rundslipte og derfor vonde å gå på - og hele følelsen av ekte, vakre strender var lik null. De fant riktignok en «ekte» strand hvis de gikk litt ut av sentrum. Dette var imidlertid nudiststrand - og ikke noe for klager. De måtte derfor gå enda lenger for å komme til det Ving oppga på sine hjemmesider; rundslipte stener og klipper. Ving oppga 500 meter til strand. Klager måtte gå mye lenger enn dette - en halv time hver vei for å komme til en grei strand. Dette er alt for langt å gå i varmen som var i juli/august. Klager tok kontakt med Vingverten som kunne tilby et dobbeltrom uten utsikt «mot omgivelsene» i Brela mot å betale ca. kr. 3 500. Klager syntes dette var et komisk tilbud da de hadde en stor toromsleilighet, gedigen balkong og havutsikt. De takket derfor nei til dette.

Klager føler at Ving har oppgitt uriktige opplysninger på sin hjemmeside og at klager har bestilt en reise som ikke sto opp til forventningene.

Klager krever prisavslag.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

I Vings reisemålinformasjon om Baska Voda og i hotellinformasjonen på klagers valgte hotell informerer Ving om følgende:

«Strendene i Kroatia består ofte av klipper eller rundslipt stein, noe som gjør at vannet er krystallklart. Bader man fra klipper eller strender med store steiner er det lurt å ha badesko som kan kjøpes på reisemålet».

For å forklare hvor strendene i området klager bodde er, viser Ving til vedlagt kart over området. 500 meter mot havet fra klagers hotell kommer man til stranden. Det er mer eller mindre en enhetlig strand på ca. ti kilometer på begge sider av Baska Voda, både til venstre mot Brela og til høyre mot Makarska. På disse kilometerne kommer man til badeområder med klipper, rundslipt stein eller strender med store steiner som Ving skriver på ving.no.

Det er ikke uvanlig generelt i verden at havet kan ta med seg sand eller stein fra strender. De lokale myndighetene må da fylle på med sand eller stein slik at stranden kan brukes optimalt av besøkende. Selv om det kan være behov for å etterfylle stein på visse områder etter vinterstormene i Baska Voda området, mener Ving at deres omtale, som de ikke har fått andre tilbakemeldinger på, er representativt for kyststrekningen og for strendene langs Makarska- rivieraen.

Det vises for øvrig til brev fra Ving

### **Nemnda bemerker**

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. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Nemnda har gjennomgått sakens dokumenter, herunder en rekke bilder. Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, nemndsleder og reiselivsbransjens representanter, legger til grunn at strendene i Kroatia holdes ved like på samme måte som overalt ellers langs Middelhavet, nemlig slik at de renses for avfall som blir skylt inn og opp på strendene i løpet av høsten/vinteren og at det deretter fylles på med nytt fyllmateriale der stormene har tatt sand og stein med seg. Dette vil fremstå som skarpt og ikke avslipt, idet det er vannet

som sliper stein mot hverandre. Knust og tilkjørt stein har derfor en annen konsistens. At nytt fyllmateriale spres ut over store deler av en strand er hensiktsmessig for fremtidig vedlikehold, idet overflaten da blir homogen og oppfører seg tilnærmet likt i forhold til erosjon.

Nemndas flertall kan ikke se at beskrivelsen av strendene er feilaktig i hotellprospektet, og kan derfor ikke anbefale at det blir gitt noe prisavslag.

Nemndas mindretall, Forbrukerrådets to representanter, mener at markedsføringen av strendene i området er må anses å være villedende. Påfyll av spisse og kantede steiner vil frata strendene deres karakter av naturlige strender, og kan uansett ikke sies å være «klipper eller rundslipt stein» som opplyst i markedsføringen. For å finne strender som passet til beskrivelsen i markedsføringen, opplyste klager at hun måtte gå en halv time fra hotellet. Etter mindretallets oppfatning bør derfor klager innvilges 10 prosent prisavslag.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)