

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet feil informasjon ved bestilling da leiligheten ikke var tilpasset 4 voksne.

Dato

20.09.2018

Saksnummer

2018-01708

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for fire personer med innkvartering i en to-romsleilighet på Hotel Marina Suites, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 28.03.2018 - 04.04.2018, Totalpris kr. 44.370.

Klager utførte bestillingen på ving.no ved et søk på fire voksne på angitt tidsrom osv. Klager ble tildelt en to-roms leilighet, og trodde at det betydde leilighet med to soverom siden det gjaldt fire voksne. Ved ankomst viste det seg at det var redd opp på en ekstraseng i stuen og lagt frem sengetøy for oppredning på sofaen.

Klager klaget umiddelbart til hotellet, og sammen ringte de til Vings representant som sa hun skulle sjekke ut og ringe tilbake. Intet skjedde. Etter en time ringte klager på nytt. Klager fikk beskjed om at det fremgikk av Vings hjemmesider hva en to-romsleilighet besto av. Klager presiserte at han hadde bestilt overnatting til fire voksne, og at bruk av sofa og stue da ikke var aktuelt. Vings representant skulle sjekke opp og ringe tilbake. Intet skjedde. Før klager ringte tredje gang, sjekket han nettsiden for Vings Marina Suites. Der fremgikk det at en to-romsleilighet passet for to til fire personer forutsatt at en av personene var et barn. Den tredje representanten fra Ving som klager snakket med sa at det kunne se ut til at det var skjedd en feil, og at dette var noe Ving ville kompensere for, men at han måtte sjekke videre med reservasjonsteamet så ville noen ringe tilbake. Så skjedde ikke, men klager fikk en sms om at det ikke var andre rom ledig.

Klager presiserte under telefonsamtale nr. 2 og 3 at det nå ikke kom opp forslag om en to-romsleilighet på ving.no ved søk på fire voksne hos Marina Suites, derimot ble det foreslått to stk. to-romsleiligheter, så klager mener Ving har rettet feilen på sine nettsider.

Klager stolte på Vings råd om at leilighetene på Marina Suites passet for fire voksne slik han la inn som krav i deres søkemotor. Ved ankomst var det opplagt for alle, både de ansatte i resepsjonen på Marina Suites og de klager snakket med på telefon lokalt hos Ving, at rommet ikke passet for fire voksne. Det at Ving sentralt senere har endret sin søkemotor bekrefter også sakens faktum: Leiligheten klager fikk tildelt passet ikke for fire voksne. Søk hos Ving på opphold for fire voksne gir ikke lenger noe treff på to-roms på Marina Suites. Klager mener at det betyr at Ving ga klager feilaktige opplysninger da han foretok bestillingen, og at han som forbruker ble feilinformert slik at han inngikk en avtale med Ving på bristende forutsetninger.

Klager krever refusjon av 50% av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving har anført at klager kontaktet Ving første gang ved ankomst til hotellet den 28.03. 2018. Klager hevdet at han hadde mottatt feil type leilighet, som kun hadde et soverom i tillegg til stue og kjøkken. Han hadde forventet at leiligheten skulle bestå av to soverom.

Klager bestilte den 04.02.2018 en to-romsleilighet på Marina Suites i Puerto Rico. En to-romsleilighet består av ett soverom og ett oppholdsrom. På soverommet finnes to ordinære senger for to personer. I stuen er det ekstra oppredning i sovesofa for to personer. Dette står nærmere beskrevet under Rom og leiligheter i hotellinformasjonen <https://www.ving.no/kanarioyene/puertorico/marina-suites> og under Viktig å vite <https://www.ving.no/hotellet> på www.ving.no. På dette hotellet finnes også mulighet å bestille tre-romsleiligheter som har to soverom med to ordinære senger i hvert soverom, samt stue med oppredning til to personer i sovesofa.

Ettersom kontrakter mellom arrangør og hotell som oftest fornyes hvert år, kan det gjøres korrigeringer og endringer fra en sesong til neste. I forbindelse med slike endringer korrigeres også bestillingsinformasjonen på Vings nettsider. Hvis endringer påvirker bestillinger som allerede er gjort, vil kunden få informasjon om endringen så snart som mulig. Endringer som ikke vil påvirke bestillinger som allerede er gjort, blir oppdatert på Vings nettsider slik at informasjonen er tilgjengelig for kommende bestillinger.

Da klager bestilte i februar 2018 ble valgt type leilighet på Marina Suites beskrevet slik:

2-romsleilighet

For 2–4 personer

Størrelse (m²): 70 Ett soverom og ett oppholdsrom

Mot marinaen

Badekar med dusj

Det var også denne typen leilighet klager fikk. En to-romsleilighet bestående av ett soverom og ett oppholdsrom, med ekstra oppredning for to i sovesofa.

Den 23.03.2018 ble teksten som omhandlet leiligheten oppdatert for kommende bestillinger. Etter en ny kontraktsforhandling ble det besluttet at to-romsleilighetene skulle kunne bestilles av to-fire personer, hvorav ett barn. Det var dog ingen forandring på leiligheten. Ving anfører at de har hatt et godt samarbeid med Marina Suites i mange år og har helt frem til den 23.03. 2018 tilbudt to-romsleilighetene for to til fire personer uten å høre om plassmangel og lignende. Ving forstår at det oppsto forvirring på reisemålet ved at deres personale på plass ikke var oppmerksomme på at teksten på ving.no hadde blitt endret etter at klager hadde bestilt sin reise. Vings representanter på plass prøvde å finne andre alternativer, men det var fullbooket på Gran Canaria denne perioden.

Ving har levert produktet som klager har bestilt i henholdt til avtalen slik den var beskrevet ved tidspunktet for bestillingen. Endringen som ble gjort den 23.03.2018 har ikke påvirket leilighetens utforming, og er en formell endring i kontrakten mellom arrangør og hotell som gjelder for bestillinger gjort etter den 23.03.2018.

Ving kan ikke se at det foreligger grunnlag for å gi kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Nettkjøp av pakkereiser er underlagt skjerpede krav til opplysningsgrunnlag, jfr. ehandelsloven av 23. mai 2003 nr. 35 (gjennomføring av EF-direktiv 2000/31). Nettkunder bestemmer seg ofte for hotell og reisemål etter en gjennomgang av hotelltilbud fra forskjellig reiseoperatører. Bilder, hotellbeskrivelse etc. er da det viktigste beslutningsgrunnlaget.

I den beskrivelsen som ble gitt om to-romsleiligheter da klageren bestilte reisen ble det opplyst at leiligheten passet for 2 - 4 personer. Da klageren kom ned til hotellet viste det seg at leiligheten ikke passet for fire voksne personer, men eventuelt for tre voksne personer og ett barn. Beskrivelsen på arrangørens nettsider ble endret etter at klageren hadde bestilt sin reise, slik at leiligheten nå ikke lenger kan bestilles for fire voksne personer.

Nemnda legger til grunn at det er arrangøren som er ansvarlig for å beskrive produktet på en slik måte at kundene kan se hva man kjøper. Hvis beskrivelsen er misvisende kan dette være villedende markedsføring. Kunden kan i praksis ikke vite hva som blir levert før etter ankomst på reisemålet, og har da ingen mulighet til å endre bestillingen med mindre det skulle finnes ledige leiligheter som var bedre tilpasset fire voksne personer.

Slik nemndas flertall, lederen og de to forbrukerrepresentantene ser saken, inneholdt nettstedet ikke tilstrekkelige opplysninger til at klageren kunne ta et informert valg om type leilighet. Ferien ble derfor mindre vellykket. Etter en samlet vurdering anbefaler flertallet at klageren gis et prisavslag på 20% av reisens pris fordi mangelfulle opplysninger på nettstedet førte til at klageren inngikk avtale om kjøp av en ferietur hvor bostedet var for trangt for fire voksne personer.

Nemndas mindretall, de to reiselivsrepresentantene, ønsker å presisere at en to-roms leilighet uavhengig av om dette gjelder et hotell eller vanlig leilighet alltid vil bestå av et separat soverom og et oppholdsrom. Mindretallet er dog enig i at det er noe uheldig at leilighetsbeskrivelsen ble endret i etterkant hva gjelder antall personer, og vi foreslår derfor 10% kompensasjon for ulempen.

Vedtak blir fattet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 20 % av reisens pris avrundet til kr. 8.900.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ingvild Bjørnstad (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)