

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om full refusjon av reisens pris på grunn av falsk markedsføring og informasjon om hotellet.

### Dato

07.10.2014

### Saksnummer

93/14P

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

### Saken gjelder:

Krav om full refusjon av reisens pris på grunn av falsk markedsføring og informasjon om hotellet.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt et opphold på hotell Holiday Inn Resort Phuket på bakgrunn av informasjon og bilder på Vings nettsider. Der fremgikk det av bildene at bassenget var stort nok slik at klager kunne svømme, noe hun er avhengig av da hun lider av en muskelsykdom. I beskrivelsen hadde Ving presentasjon av et bassengområde på 960 m<sup>2</sup> med bassengbar. Rommene skulle ha minibar og PC, noe som ikke stemte. Bassengområdet som klager hadde tilgang til var på maks 200-300 m<sup>2</sup> med en dybdevariasjon på 30-150 cm og ingen bassengbar.

Ved det store bassenget sto det en stor plakat som opplyste om at dette kun var for Busakorn gjester. Klager oppgraderte da sitt rom til Busakorn delen for å få tilgang til det som ble presentert da hun bestilte sin reise. Klager forsøkte å få kontakt med Vings representant, men hun tok ikke kontakt med verken klager eller et annet par som også skulle klage.

Den 02.03 fikk klager kontakt med Ving og påpekte den falske markedsføringen og ba om refusjon av sine utgifter til oppgradering. Dette fikk hun avslag på.

Klager sa da at hun ville sende klage når hun kom hjem og heller forsøke å nyte sine 14 dager i varmen og i bassenget. Det kom imidlertid 11 sms i tillegg til en telefonsamtale fra Ving under klagers opphold. I løpet av den første uken ble både bilder og beskrivelse av hotellet endret på Vings nettsider.

Klager ble tilbudt kr 500 i kompensasjon eller bytte av hotell, noe hun avslo siden hun nå bodde slik hun hadde bestilt.

Klager sendte en klage da hun kom hjem og krevde kr 5.314 i erstatning for utgiftene til oppgradering. Ving har tilbudt kr 2.000 i prisavslag. Klager krever nå hele reisens pris refundert som følge av falsk markedsføring av hotellet.

### **Ving har i det vesentlige anført:**

I løpet av perioden klager bodde på hotellet ble Ving gjort oppmerksom på feil i hotellbeskrivelsen. Feilene gjaldt bilder av bassenget, opplysninger om minibar på rommene og at størrelsen på bassenget var oppgitt til 960 m<sup>2</sup> mens det korrekte er 560 m<sup>2</sup>.

Ving har i løpet av vintersesongen hatt 140 gjester boende på hotellet og ingen av disse har bemerket feil i beskrivelsen. Ving var dessverre ikke klar over feilen før det ble tatt opp i begynnelsen av mars. Beskrivelsene ble da rettet umiddelbart.

Busakorn som klager refererer til, er et slags VIP område ved hotellet knyttet til visse romtyper. Ving selger ikke disse romtypene. Ving viser til loggen fra reisemålet over kontakten de hadde med klager. Det kan se ut som klager valgte å oppgradere da hun ikke synes rommet holdt forventet standard og at hun ønsket bedre utsikt. Rommet klager fikk ved ankomst stemmer overens med den beskrivelsen av rommene som forelå da klager bestilte sin reise, bortsett fra lite kjøleskap i stedet for minibar. Hun valgte selv å oppgradere til en villa med basseng- og havutsikt.

Ving har ikke oppgitt at det skal finnes PC på rommet, men på hotellet.

Ving har tilbudt en kompensasjon på kr 2.000, som tilsvarer 15 % av reisens grunnpris, for feilaktige bilder av bassenget, opplysninger om minibar når det i stedet var lite kjøleskap med vann og feil opplysning om bassengets størrelse.

### **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.

Reisearrangøren har erkjent at opplysningene om hotellet i hotellbeskrivelsen var feilaktig, idet bilder viste et bassengområde som Vings gjester ikke hadde tilgang til. Videre sto det i rombeskrivelsen at rommet hadde minibar, hvilket det ikke hadde. Etter at Ving ble gjort oppmerksom på feilinformasjonen i hotellbeskrivelsen ble dette rettet opp. Sannsynligvis skjedde dette på bakgrunn av at klageren påpekte feilene.

Klageren har opplyst at hun lider av en muskelsykdom som gjør at hun er avhengig av å svømme, og at hun nettopp valgte hotellet fordi bildene av bassengområdet viste et basseng som ble opplyst å være 960 kvadratmeter. Nemnda finner etter dette å måtte legge til grunn at tilgangen til et stort, dypt basseng var av avgjørende betydning når klageren bestilte reisen. Det store bassenget var kun tilgjengelig hvis klagerens rom ble oppgradert til Busakorn-delen av hotellet. Hun valgte derfor å oppgradere. Vings stedlige representant ble kontaktet med

krav om at Ving betalte for oppgraderingen, noe de avslo. De tilbød kr 500 i prisavslag og bytte av rom. Dette avslo klageren, som bodde i et rom hun var fornøyd med, som ga tilgang til det store bassenget. Oppgraderingen kostet kr 5.314.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner å måtte konkludere med at reisen som ble solgt led av en mangel, i og med at kunden ikke fikk det som ble forespeilet i Vings hotellomtale. Oppgradering til det området som Ving reklamerte med, beløp seg til kr 5.314. Fordi bassengdelen av pakken var en avgjørende forutsetning for klagerens valg, finner nemnda at hun bør refunderes utgiftene til oppgradering.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klageren får refundert kr 5.314.

Vedtaket er enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Toril Melander Stene, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.*