

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet feil leilighetstype.

Dato

23.11.2017

Saksnummer

2017-02384

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to voksne og to barn med innkvartering i en tre-roms Royal Family Suite med privat delt basseng, blokk 9 på Sunwing Sandy Bay Beach, Ayia Napa, Kypros i perioden 15.06.2017 - 29.06.2017. Totalpris kr. 70.696.

Klageren søkte på ulike reisemål og hoteller for å få en perfekt ferie sommeren 2018. Hvilket hotell og hvilket rom man ønsket å bestille ble bestemt i mars. Leiligheten var tre-roms Royal Family suite, terrasse med privat, delt basseng i blokk 9 (kaller denne videre for alt 1). Det var ikke åpnet for bestilling, så klageren tok kontakt med Ving og fikk vite at det var mulig å bestille i juni. Når juni kom, sjekket klageren nettsidene til Ving hver dag, slik at bestilling kunne legges inn så snart det ble åpnet for det. 21. juni ble det åpnet for bestilling for 2018 og klageren bestilte umiddelbart.

Etter bestilling var klageren inne på nettsiden til Ving og leste nærmere detaljer om leiligheten. Da oppdaget han at blokk 9 skulle tilhøre Beach Club fra 2018. Klageren tok da kontakt med Ving på chat og fikk et litt uklart svar. Klageren ringte derfor for å forsikre seg om at han hadde fått leiligheten i blokk 9. Ving mente da at riktig leilighet var bestilt, men at den tilhørte Beach Club fra 2018.

Klager fikk bekreftelse på bestillingen fra Ving og det bekreftes spesifikt at klager hadde bestilt og fått alternativ 1. I forbindelse med ny dokumentasjon vedrørende booking av flyseter datert 2. august, er ikke rommet lenger spesifisert på bekreftelsen. Klageren aner uråd og hans hustru tar kontakt med Ving på e-post umiddelbart. Da får hun bekreftet det vi fryktet, at det er en feil ved bestillingen. Over telefon blir klagers hustru tilbudt tre-roms CLUB SUITE, stor balkong, privat takterrasse og havutsikt (kaller denne for alternativ 2). Hun får beskjed om at dette er det beste alternativet de kan tilby oss og godtar dette foreløpig, men hun sier hun må sjekke med klager først. Når de får summet seg, innser de at dette er en dårligere leilighet enn den de har bestilt. Klageren tar derfor

kontakt med Ving per e-post 3. august. Ving bekrefter at det er stor forskjell på alternativ 1 og 2. De har nå en prisforskjell på 11.804 kroner pr uke mellom de to leilighetene.

Ving skriver at leiligheten klageren har bestilt nå verdsettes til mer enn 20.000 kroner mer enn da klageren bestilte. Dette anser klageren for å være uvesentlig i denne diskusjonen, da det er gjennomført en bestilling på en avtalt leilighet til en avtalt pris. Ving tilbyr ikke noen kompensasjon eller skikkelig forklaring på hvorfor klageren ikke får det rommet som er bestilt. Ving tilbyr fortsatt bare alternativ 2. Deretter tilbyr de en delt løsning, der klageren første uken har alternativ 2 og andre uken alternativ 1. Ved denne løsningen krever Ving ytterligere 11.804 kroner innbetalt. Dette for at klager skal få det som egentlig var bestilt og det bare for en av to uker. Klager sjekker samtidig om det er mulig å kansellere reisen og heller bestille et annet hotell, men finner raskt ut at de beste leilighetene på aktuelle steder allerede er bestilt.

Klageren bestemmer seg derfor for å takke ja til leiligheten Ving tilbyr, men føler at de får en langt dårligere leilighet enn den som var bestilt. Klager ønsker derfor en kompensasjon fra Ving da han mener det er Vings feil at de ikke får leiligheten som var bestilt. Klager innser at han ikke kommer noen vei med kundeservice hos Ving og sender derfor saken til Pakkereisenemnda.

Argumentasjon

1. Klager har bestilt en spesifikk leilighet til en avtalt pris, som han har skriftlig bekreftelse på.
2. Ving kan ikke tilby denne leiligheten likevel.
3. Ving tilbyr oss en langt dårligere leilighet i stedet.
4. Ving bekrefter selv at det er en prisforskjell mellom leiligheten i pkt. 1 og pkt. 3 på 11.804 kroner pr. uke, som viser tydelig at Ving også mener leiligheten i pkt. 1 er betydelig bedre enn leiligheten i pkt 3.
5. Ving ønsker ikke å gi noen form for kompensasjon, selv om de bryter avtalen (bestillingen) med oss.

Konklusjon

Klageren mener at det er åpenbart at han har bestilt tre-roms Royal Family suite, terrasse med privat, delt basseng i blokk 9. Ving kan ikke tilby leiligheten likevel, selv om leilighet og pris er avtalt, med skriftlig bekreftelse. Ving tilbyr en langt dårligere leilighet, uten å kompensere for dette. Klageren mener at riktig kompensasjon burde være prisdifferansen mellom de to leilighetene. Ving har selv opplyst om at prisforskjellen mellom leilighetene er på 11.804 pr uke. Klageren mener derfor en kompensasjon på 23.608 kroner er rimelig å forvente.

Klageren mener fortsatt at det er manglende/feil informasjon fra Ving som er årsaken til denne uenigheten.

Slik nettsiden til Ving så ut ved bestilling (og fortsatt gjør), mener klageren det er lett å misforstå hvilke leiligheter som ligger hvor. Det er heller ikke noe i chatten før bestilling som tydeliggjør at den leiligheten klageren bestemte seg for ikke lå i bygg 9.

Ving har bekreftet skriftlig 21.6.17 at klageren har bestilt i bygg 9, selv om de nå mener at dette skyldes en forsinkelse i datasystemet deres. I telefonsamtalen 23.6.17 fikk klageren også bekreftet at leiligheten lå i bygg 9.

Klageren mener derfor at han ikke har fått den leiligheten som ble bestilt og dermed har krav på kompensasjon.

Klageren mener fortsatt at det er manglende/feil informasjon fra Ving som er årsaken til denne uenigheten.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving har flere typer hotellkonsept, blant annet Sunwing Family Resorts, som er Vings egne familiehotell og det aller beste de kan tilby barnefamilier. Ving har også Ocean Beach Club, som er luksuriøse designhotell for den moderne familie.

Klager hevder at de etter bestilling var inne på nettsiden til Ving og leste nærmere på leilighetens beskrivelse. De oppdaget da at blokk 9 skulle tilhøre Ocean Beach Club fra sommer 2018. Ving anfører at klagers hustru tok kontakt før bestilling av reisen, samt like etter via e-post, hvor det kom tydelig frem at klagers hustru hadde kjennskap til at blokk 9 tilhører Ocean Beach Club.

Videre hevder klager at de har blitt overbooket, og krever prisavslag på reisen bestilt på Ving.no den 21.06.2017 kl. 21:01 Sunwing Sandy Bay Beach. Prisavslaget klager krever er kr. 23.608 og årsaken er at leiligheten klager har bestilt ikke ligger i bygning 9. Videre hevder klager at de har blitt booket om til en leilighet på et annet hotell som har dårligere standard og at de ikke har blitt kompensert for dette. Ving ser at klager ikke har lagt ved all dokumentasjon, blant annet kommunikasjon mellom klagers hustru og Ving.

Ving viser til vedlegg X. Vedlegget er et utklipp fra <https://www.ving.no/kypros/ayianapa/sunwing-sandy-bay-beach/leiligheter> Den 08.06.2017 ble informasjon om at Ving har gjort endringer i forhold til hvilke bygninger som tilhører Sunwing Sandy Bay Beach publisert på Vings nettsider.

Ving viser til vedlegg X1, det er kopi av skissen som klager får opp ved å trykke på linken >Hvor i hotellet ligger min leilighet på bakkeplan 2017. Ving viser til vedlegg X2, det er kopi av skissen som klager får opp ved å trykke på linken >Hvor i hotellet ligger min leilighet på bakkeplan 2018. Ving mener at det kommer tydelig frem hva som gjelder og hvor klager kan forvente å få tildelt bestilt type leilighet.

Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument, samt eventuelle tilleggssytelser som inkluderes i pakkereisen ifølge avtale mellom partene. Forøvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt på sine nettsider, i kataloger, brosjyrer e.l. en del av avtalen.

Ving viser til vedlegg 1. Klagers hustru chattet med Vings kundebehandler den 21.06.2017 kl. 20:29 for å få klarhet i hvilken leilighet de skulle bestille for å sikre seg leilighet i blokk 9. Dette var omtrent 30 minutter før bestillingen ble lagt inn på Ving.no. Klagers hustru skriver at hun ser at blokk 9 tilhører Ocean Beach Club sommeren 2018, men ønsker å bo på Sunwing Sanby Bay Beach. Ønsket er å bo i en tre-roms Royal Suite med utgang til basseng i blokk 9. Vings reiserådgiver forklarer at ønsker klager å bo på Ocean Beach Club, som klagers hustru har bekreftet at hun vet at blokk 9 tilhører, må hun velge tre-roms Club Suite, stor terrasse med delt basseng. Vil hun bo på Sunwing må hun velge tre-roms leilighet Royal Family med delt basseng. Begge hotellene har tre-roms leiligheter med direkte utgang til basseng.

Klager plikter seg til å gjøre seg kjent med alminnelige vilkår for Pakkereiser og reiseinformasjon som finnes på Vings nettsider. Under bestilling har også klager huket av for å ha lest og forstått disse. Ving tar forbehold om feil.

Ving viser til vedlegg 2, det er klagers bekreftelse sendt ut 21.06.2017 kl. 21:01, det er lagt inn en bestilling på Sunwing Sandy Bay Beach med avreise fredag 15. juni 2018. Klagers hustru har under chatten tidligere på kvelden fått vite, samt at hun selv bekrefter å ha kjennskap til, at blokk 9 ikke tilhører Sunwing Sandy Bay Beach. Ving viser til Vedlegg 3, som er sendt ut 22.06.2017 kl. 20:00, det er klagers bekreftelse på hva som er bestilt. Forskjell på vedlegg 2 og 3 er en notis om hvilken bygning leiligheten ligger i.

ROTEX er et dataprogram som styrer skriftlig informasjon på bekreftelsene/ reisedokumentene, ROTEX har hatt en forsinkelse og oppdatering ble korrigert omtrent 24 timer senere enn salgsstart av hotellet. Salgsstart på hotellet var 21.06.2017. Avtalen omfattes slik den vises på vedlegg 3.

Ving viser til Vedlegg 4, det er en telefonsamtale klagers hustru har hatt med Vings medarbeider 23.06.2017 kl. 09:20. I samtalen stiller klagers hustru spørsmål om Sunwing Sandy Bay og den typen rom som er bestilt. Vings medarbeider bekrefter at leiligheten som er bestilt ligger på Sunwing Sandy Bay.

Ving viser til vedlegg 5, som er en e-post konversasjon mellom klagers hustru og Vings kundebehandler den 02.08.2017. Klagers hustru stiller igjen spørsmål om bygg 9. Hun viser til bekreftelsene, se vedlegg 2 og 3. Vings medarbeider informerer om at bygg 9 er en del av Ocean Beach Club sommeren 2018. Vings medarbeider informerer også klagers hustru om hva hun må bestille for å få leilighet i bygg 9 og gir et forslag.

Ving viser til vedlegg 6, det er en telefonsamtale klagers hustru har hatt med Vings medarbeider. Klagers hustru snakker med Vings reiserådgiver den 02.08.2017 kl. 17:25. Hun forteller at de ønsket å bestille Ocean Beach Club-Cypros blokk 9 og tre-roms Club Suite, stor terrasse med delt basseng. På tidspunkt ved bestilling informerer klagers hustru om at de var villig til å betale for akkurat denne.

Før samtalen med Vings reiserådgiver har klagers hustru skrevet en e-post, se vedlegg 5, hvor Vings medarbeider igjen har forklart hva som gjelder. Der har Vings medarbeider fortalt at blokk 9 er en del av Ocean Beach Club neste sommer. Hun får tilbud om å endre reisen, slik at bestillingen, som på det tidspunktet var på Sunwing Sandy Bay Beach tre-roms Royal Family Suite med delt basseng, kan endres til uken etter på Ocean Beach Club-Cypros 3-roms Club Suite, stor terrasse med delt basseng. Reiserådgiveren informerer klagers hustru om prisen som er på kr. 90.700. I samtale med Vings medarbeider informerer klagers hustru om at de ikke vil betale prisdifferansen. Å endre reisen til uken etter, er ikke et alternativ. Vings medarbeider informerer klagers hustru om at Ving nok ikke ville ha dekket prisdifferansen på kr. 20.000. Vings medarbeider informerer om at Ocean Beach Club-Cypros blokk 9 og 3-roms Club Suite, stor terrasse med delt basseng ikke er ledig den datoen de ønsker, og Ving har ikke mulighet til å flytte eller endre andre kunder sin bestilling. Klagers hustru viser forståelse for dette.

Klagers hustru informerer om at klager ønsker å avbestille reisen om de ikke får Ocean Beach Club-Cypros og mulighet til å bo i blokk 9. Hun forteller reiserådgiveren at på Ocean Beach Club-Cypros og i blokk 9, er det ledig tre-roms Club Suite med stor balkong, privat tak terrasse og havutsikt og at prisdifferansen ikke er like høy. Klagers hustru informerer reiserådgiveren om at mat om bord på flyet og transport vil være en fin kompensasjon slik at reisen vil være til samme pris.

Reiserådgiveren ser på pris for ønsket hotell Ocean Beach Club-Cypros blokk 9, tre-roms Club Suite med stor balkong, privat tak terrasse og havutsikt og kommer frem til at differansen er kr. 1.514. Reiserådgiveren informerer om at han skal forhøre seg med kundeservice om mulig løsning. Først ønsker klagers hustru å få bekreftet at de kan benytte alle fasilitetene på Sunwing Sandy Bay Beach, reiserådgiveren bekrefter dette. Reiserådgiveren undersøker med kundeservice mens klagers hustru venter i telefonen, for å se om Ving kan dekke prisdifferansen mellom Sunwing Sandy Bay Beach tre-roms Royal Family Suite med delt basseng og Ocean Beach Club-Cypros blokk 9, tre-roms Club Suite med stor balkong, privat tak terrasse og havutsikt. Etter en stund kommer reiserådgiveren tilbake og bekrefter at Ving kan stå for prisdifferansen.

Klagers hustru ønsker en bekreftelse på at de ikke skal betale mer. Reiserådgiveren informerer om at reisen endres og at nye dokumenter sendes, hvor det kommer frem at prisen er den samme. Klagers hustru bekrefter at hun tror mannen vil være fornøyd. Hun spør om konsekvens om de skulle ha avbestilt reisen. Reiserådgiveren bekrefter at de kan avbestille reisen uten gebyr/heve avtalen.

Klagers hustru har setereservasjon bestilt direkte hos flyselskapet via deres nettsider, reiserådgiveren legger dette til manuelt på Reisebekreftelsen slik at hun har all informasjon samlet på dokumentene og informerer om at summen er kr. 1.800. Klagers hustru trodde da at disse setene skulle bli gratis, noe som reiserådgiveren avkrefter. Samtalen avsluttes.

Ving viser til klagers dokumentasjon og ber også Pakkereisenemnda se Vedlegg 7, som er klagers første e-post til Ving, sendt den 03.08.2017 kl. 09:18. Den har ikke kommet med i klagers dokumentasjon til Pakkereisenemnda. Klager skriver her: "Vi har bestilt en ferie for 2018 gjennom dere og fått bekreftet denne. Etter nærmere undersøkelser, viser det seg at den type leilighet vi har bestilt er dobbeltbooket."

Ving vil påpeke for Pakkereisenemnda at den typen leilighet klager har bestilt er ikke dobbeltbooket, eller overbooket. Ving har fra før bestilling gjort klagers hustru oppmerksom på at bygg 9, ikke er en del av Sunwing Sandy Bay Beach sommeren 2018. Ving viser også til at det bekreftes i vedlegg 1 og 5 at klagers hustru kjenner til at bygg 9 ikke er en del av Sunwing Resort 2018.

Ving ønsker alltid å ha mulighet til å hjelpe sine kunder og finne den beste mulige løsningen. Ving viser derfor til videre korrespondanse som fremkommet i klagers dokumentasjon.

Til Pakkereisenemnda skriver klager følgende påstander:

1. Vi har bestilt en spesifikk leilighet til en avtalt pris, som vi har skriftlig bekreftelse på". Ving viser til vedlegg 3 - klagers bekreftelse. Det står at klager har bestilt tre-roms Royal Family Suite med utgang til privat delt basseng på Sunwing Sandy Bay Beach til kr. 70.696.

2. Ving kan ikke tilby oss denne leiligheten likevel".

Ving har aldri overbooket klager, det som står på billetten stemmer. Leilighet som er bestilt, er på Sunwing Sandy Bay Beach, tre-roms Royal Suite med utgang til privat basseng. Ving vil gjøre Pakkereisenemnda oppmerksom på at klager tror de har en bekreftelse på Ocean Beach Club og tre-roms Club Suite med stor terrasse og utgang til delt basseng. Hadde klager bestilt denne ville prisen på det tidspunktet vært på rundt kr. 90.000.

3. Ving tilbyr oss en langt dårligere leilighet isteden".

Ving ber Pakkereisenemnda lese beskrivelse om Ocean Beach Club og Sunwing som Ving har informert om i starten av redegjørelsen.

Klagers hustru legger frem ønske om å oppgradere reisen til Ocean Beach Club, og til en leilighet som heter tre-roms Club Suite med stor balkong, privat tak terrasse og havutsikt. Den reisen koster kr. 1.514 mer. I e-post korrespondansen mellom klager og Ving gir Ving

flere forslag, alle forslagene er dyrere enn reisen som er bestilt først på Sunwing Sandy Bay Beach.

4. Ving bekrefter selv at det er en prisforskjell mellom leiligheten i pkt. 1 og pkt.3 på kr. 11.804 pr. uke, som tydelig viser at Ving også mener at leiligheten i pkt. 1 er betydelig bedre enn leilighet i pkt. 3".

Ving kan ikke skjønne annet enn at klager har misforstått. Klager skriver at leilighet i pkt. 1 - er dyrere, men det stemmer ikke da den koster kr. 70.696. Reiser som Ving foreslår og redgjør for i pkt. 3. er dyrere.

5. Ving ønsker ikke å gi oss noen form for kompensasjon, selv om de avbryter avtalen (bestillingen) med oss".

Klager har fått oppgradert reisen til Ocean Beach Club - reisen koster kr. 1.514 mer. Ving står for prisdifferansen. Ving vil påpeke for Pakkereisenemnda at reisen er ikke overbooket eller avbrutt av Ving slik klager hevder. Klager har fått en bekreftelse på Sunwing Sandy Bay Beach.

I konklusjonen til klager hevder han at det er bestilt tre-roms Royal Suite, terrasse med privat, delt basseng i blokk 9. Ving gjør Pakkereisenemnda oppmerksom på at det er klagers hustru som har vært i kontakt med Ving før bestilling, samt rett etter bestilling. Ving har i redegjørelsen vist at klagers hustru har hatt kjennskap til at bygg 9 ikke er en del av Sunwing Sandy Bay Beach.

Ving kan ikke imøtekomme kravet og stiller seg undrende til hvorfor klager skal få en reise som koster kr. 70.696. til kr 47.088. Ving står ved, og tilbyr fortsatt klager mulighet til å heve reisen. Ønsker klager å påberope seg retten, må klager henvende seg senest tre dager etter mottatt vedtak på denne saken fra Pakkereisenemnda.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving 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.

Nemnda har gjennomgått de tilsendte dokumenter. Det fremgår at det ved en feil fra Vings side ble sendt ut en reisebekreftelse på at bestillingen gjaldt en Royal Family Suite i blokk 9 på Sunwing Sandy Bay Beach i Ayia Napa, Kypros. Bestillingsdato er oppgitt til 21. juni 2017. Utskriftsdato er den samme, kl. 21.01.

Senere korrespondanse mellom partene viser at det som er bekreftet fra Ving ikke er korrekt, fordi blokk 9 ikke disponeres av Sunwing Sandy Bay Beach sommeren 2018, men av Ocean Beach Club. Så vidt nemnda kan forstå kunne leiligheten fremdeles bestilles gjennom Ving, men da til en høyere pris. Da feilen ble oppdaget var leiligheten solgt til en annen familie den første uken av klagerens to ukers ferie. Den var imidlertid fremdeles ledig den siste uken, men da til en høyere pris. For å bøte på skaden har Ving i ettertid tilbudt seg å betale for en oppgradering av den leiligheten klageren har fått tilbud om på Sunwing Sandy Bay Beach. Oppgraderingen har en verdi på kr. 1.514.

Nemnda legger til grunn at det ble begått en feil fra Vings side da klageren fikk skriftlig bekreftelse på sin bestilling av en leilighet i blokk 9. Prisen som ble oppgitt var også feil, idet leiligheten skulle ha kostet ca. kr. 20.000 mer enn det beløpet som er oppgitt i reisebekreftelsen. Klageren er nå booket inn i en leilighetstype som tilsvarer den prisen han har betalt i Sunwing Sandy Bay Beach. Ving har tilbudt seg å betale for en oppgradering til en leilighet som betegnes som Tre-roms Club Suite, slik det fremgår ovenfor, eller eventuelt å heve kjøpet. Klageren krever hele mellomlegget på kr. 20.000 i avslag.

Slik nemnda ser saken er det uheldig at Ving i første omgang skriftlig bekreftet salg av en reise som ikke kunne leveres til den prisen som klageren fikk oppgitt. Nemnda kan ikke se at arrangørens generelle reservasjon om ansvar for feil er anvendelig i en situasjon som denne.

Etter nemndas syn er det faktum at Vings nettsider er egnet til å misforstås et problem som er arrangørens ansvar og ikke kundens.

Klageren oppdaget feilen ved en tilfeldighet da han fikk flybillettene. På dette tidspunkt var leiligheten han ønsket solgt til andre i den første uken av hans ferie. Han ble imidlertid tilbudt leiligheten i feriens siste uke, men da mot en høyere pris. Etter nemndas syn burde klageren ha fått tilbud om leiligheten den siste uken uten ytterligere vederlag.

Slik saken nå ligger an, antar nemnda at dette ikke lenger er noe alternativ fordi leiligheten med stor sannsynlighet nå er leid ut til andre. Hvis det er tilfelle har klageren etter nemndas syn valget mellom to alternativer, heve kjøpet eller bli oppgradert til en tilsvarende leilighet som den han i utgangspunktet betalte for. Hvis han fastholder kjøpet og ikke kan oppgraderes, anbefaler nemnda at han får et prisavslag tilsvarende forskjellen mellom den leiligheten han nå er tilbudt og den leiligheten han i utgangspunktet la inn bestilling på. Forskjellen må eventuelt utregnes med basis i de prisene som gjaldt på bestillingstidspunktet.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis anledning til å heve avtalen, eventuelt at han saken blir behandlet i samsvar med anbefalingen ovenfor.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Line Vestgård (KILROY Travel AS)
- Tine Lervik Jensen (Solia AS)