

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet støy og eksos fra motorvei.

### Dato

24.05.2018

### Saksnummer

2018-00309

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

Ticket

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i en ett-romsleilighet på Hotell Parque Santiago 4, Playa de Las Americas, Tenerife i perioden 22.10.2017 - 05.11.2017. Totalpris kr. 24.810. Reisen med Ving Norge AS ble bestilt hos Ticket.

Klager anfører at Parque Santiago 4 ble anbefalt av Ticket som et rolig hotell. Klager bestilte leilighet med utsikt mot havet, hage og basseng. Den første bekreftelsen datert 08.08.2017 så ut til å være i henhold til klagers bestilling. Men da de mottok en ny bekreftelse datert 05.09.2017 reagerte klager på at det fremgikk "Mot gaten". Klager ønsket et rolig hotell. Ticket hevder, basert på muntlig dialog med sine selgere, at det ble opplyst om at leiligheten var mot gaten, og at klager aksepterte dette. Men klager anfører at deres e-poster bekrefter at dette ikke var tilfelle. De ga uttrykk for at de vurderte å annullere ferien, alternativet var at Ticket kunne tilby et annet hotell som var rolig.

For å finne en løsning, anbefalte Ticket Virginia 2 som et roligere hotell enn Parque Santiago 4. Først ved ankomst så klager at dette hotellet lå ved den mest trafikkerte motorveien, 1 - 2 meter fra klagers balkong i 1. etasje. Ticket viser til at de fremla bilde av hotellet og motorveien ovenfor klager. Klager hevder at de ikke ble vist noe bilde. Fra verandaen kunne de nærmest ta på busstaket når store busser kjørte forbi, hotellet hadde ingen aircondition og busstransporten til hotellet var dårlig. Klager ble satt av i havnen og måtte selv finne frem til hotellet. Klagers kone er avhengig av krykker, så klager søkte omkring i området i 30 minutter før han fant inngangen til hotellet. Før avreise orienterte klager Ticket om at han har en kone som bruker krykker.

Vings viser i sine kommentarer til at de kunne ha lest om hotellene på forhånd for å gjøre seg bedre kjent med produktet. Klageren ser på Vings argumentasjon som er byråkratisk

ansvarsfraskrivelse med følgende begrunnelse: Jeg er pensjonist passert 75 år og er ikke noe digitalt geni. Vi har i alle år kjøpt våre ferieturer via Ticket, basert på at vi ønsker den personlige kontakten. Vi stoler på de rådene vi får fra selgerne hos Ticket. Det er derfor ikke naturlig for oss å bruke den digitale verden for å orientere oss om våre reisemål. Det har vi i alle år overlat til Tickets selgere, med den tillit som ligger i det. Ving gjorde heller ikke store anstrengelser for å skaffe oss et annet rolig hotell."

Klager fikk et lite hyggelig to ukers opphold på Virginia 2 med svært sjenerende støy og eksos i leiligheten.

Ticket har tilbudt klager en kompensasjon på kr. 4.200. Ving har tilbudt klager å dekke klagers drosjeutgifter på 25 euro, samt et gavekort på kr. 1.000.

Klager krever et prisavslag på kr. 12.580 som tilsvarer 50% av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

**Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Etter Tickets syn kan de ikke ha solgt en leilighet med utsikt mot havet, hage og basseng da denne romtypen ikke eksisterer på Parque Santiago 4, noe som også fremgår Vings hjemmesider. Ticket lover aldri utsikt/beliggenhet som ikke er beskrevet i bekreftelsen. Av klagers reisebekreftelse fremgår det at de har kjøpt en ett-roms leilighet, ikke mot hav/hage/basseng. Ticket presiserer at selgeren muntlig har informert klager om at den eneste ledige leiligheten var mot gate.

Når et forslag blir fremsatt kunde i butikk, i et tilfelle hvor kunden ikke kjenner til hverken destinasjon eller hotell fra før blir det alltid vist bilder slik at de skal ha muligheten til å gjøre seg opp sin egen mening. Selger har fremvist bildene som er presentert på Vings hjemmesider. Hotel Virgin 2 hadde havutsikt fra sine leiligheter som var et av klagers kriterier.

\*\*\*\*\*

Ving anfører at Parque Santiago 4 er et meget populært leilighetshotell ved havet i Playa de las Americas. Ving beskriver ikke hotellet som rolig. Tvert imot skriver Ving på sine nettsider at hotellet er stort og har aktiviteter for store og små, samt at det ligger i nærheten av et kjøpesenter. Videre i beskrivelsen om beliggenhet fremgår følgende: "Turistområde der trafikken, musikk fra restauranten og barene i området til tider er forstyrrende. Det samme gjelder rengjøring av gatene og søppelhenting tidlig om morgenen. Trapper og nivåforskjeller på hotellet."

På dette hotellet, som har beliggenhet ved havet, er det normalt at leilighetene med utsikt mot hav, hage og basseng bookes først da disse rommene er mest populære. Ticket oppgir i sitt svar at klager fikk informasjon om at de mest populære leilighetene

allerede var tatt da klager bestilte i august. Derfor ble det bestilt en ett-roms leilighet mot gaten – som ifølge Ticket var det som fantes tilgjengelig.

I bookingsystemet har disse leiligheter en standardkode som gjør at beskrivelsen av leiligheten i bekreftelsen ikke er mer utførlig enn at den opplyser om at dette er en ett-roms leilighet. Leiligheter med utsikt som har et ekstra tillegg i prisen vil stå beskrevet med spesifisert utsikt. Det er først i billetten en mer utførlig benevnning av disse leiligheter er synlig.

Virginia II i Los Cristianos, som klager valgte å flytte til, beskrives heller ikke som rolig på Vings nettsider. Det fremgår at hotellet ligger i sentrum med en trafikkert gate rett utenfor. I rombeskrivelsen skriver de blant annet: "Trafikken og utelivet er veldig forstyrrende i noen av leilighetene".

Klager tok opp misnøye med busstransporten og mener det ikke ble informert om at bussen ikke stoppet utenfor hotellet. Under flikene Beliggenhet og Transport skriver Ving: "Ved ankomst og avreise stopper bussen ca. 150 meter fra hotellet med gjester og bagasje".

Klager bestilte en to-romsleilighet med begrenset havutsikt på Virginia og det var tilfeldig hvilken etasje de havnet i. Det fremgår ikke av Vings hjemmeside at hotellet har aircondition.

Vings representant tok kontakt med hotellet og informerte klager per sms den 23.10.2017 kl. 18:17 at hotellet var fullbooket og at det ikke var mulig å bytte rom.

Ving ser av bestillingen at det var lagt inn et ønske om leilighet med sol på ettermiddagen, men det var kun ett ønske og ikke noe Ving kunne garantere.

Klagen omfatter hovedsakelig klagers forventninger og misforståelsen rundt bestillingen hos Ticket Vestkanten. Ettersom Ving ikke kjente til hva som ble kommunisert mellom selger hos Ticket og klager ved bestilling, bad de Ticket om å svare klager direkte.

Ving har levert det bestilte hotellproduktet etter avtalen og viser til at klager kunne ha lest om hotellene på forhånd for å gjøre seg bedre kjent med produktet. Ving gjør oppmerksom på at opplysninger i reiseinformasjonen i Vings kataloger og på deres nettsider også er en del av avtalen mellom Ving og den reisende.

I klagen til Ving fremkom forholdene rundt den forhåndsbestilte busstransporten. Klager krevde å få taxikvitteringen refundert. Klager ga ikke uttrykk for et større krav i henhold til busstransporten i sin skriftlige henvendelse.

Ving har refundert utgiftene til taxi og ga i tillegg tilbud om et gavekort på kr. 1.000 som plaster på såret for en negativ opplevelse med at deres busstransport ikke kom til angitt sted til avtalt tid. Klager har betalt kr. 200 per person for busstransfer t/r.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ticket og Ving Norge AS.

### **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.

Klageren ønsker å rette klagen mot begge de involverte selskap. Det er imidlertid praksis for at formidler og arrangør identifiseres med hverandre, og at det er selskapene som seg imellom eventuelt må foreta et økonomisk regressoppgjør.

Nemnda legger til grunn at klageren bestilte en pakkereise gjennom Ticket Norge. Reisen skulle foretas med selskapet Ving. Klageren har opplyst at han ikke var trygg på å bestille direkte via Vings hjemmesider og at dette var grunnen til at han benyttet Ticket. Han var avhengig av at Ticket ga nødvendige opplysninger og at de videreformidlet de opplysninger som Ving ga av reisemålet.

Det er uenighet mellom partene om klageren fikk opplyst at det i første omgang var bestilt en leilighet med utsikt mot gaten. Ving har opplyst at bookingsystemet er slik at leilighetene har en standardkode som medfører at bekreftelsen kun opplyser at det er bestilt en ett-roms leilighet. Det er først i billettutskriften det fremgår en nærmere beskrivelse. Denne fikk klageren 5. september, og han reagerte umiddelbart da han så at leiligheten hadde beliggenhet mot gaten. Han kontaktet Ticket ved fremmøte. I reisebevis/billett med utskriftsdato 8.september er hotellet endret til Virginia II og det er opplyst at leiligheten har begrenset havutsikt. Klagerens rom var imidlertid også beliggende mot en svært trafikkert vei.

Nemnda legger til grunn at det fremgår av Vings nettsider hvilken beliggenhet hotellene har i forhold til støy, samt andre forhold av betydning for en som vil orientere seg før en reise bestilles. I det foreliggende tilfelle hadde klageren overlatt den nærmere kartleggingen til Ticket av grunner som fremgår ovenfor. Nemnda legger dette til grunn.

Ticket har opplyst at de har rutiner for kundekontakt når forslag til reisemål fremsettes i butikk, og at de holder seg til opplysningene på arrangørens hjemmesider.

Nemnda konstaterer at klageren, når det gjelder Parque Santiago 4, ikke fikk det produktet han hadde bestilt. Få dager etter mottak av billettutskriften kontaktet han Ticket for å bytte til et annet hotell.

Slik saken ligger an er det Ticket som har bevisbyrden for at de forbehold man nå påberoper i klageomgangen, ble tatt da kunden bestilte reisen. Ticket var forpliktet til å videreformidle relevante opplysninger som fremgikk av Vings nettsider. Det må legges til grunn at Ticket ikke har ført tilstrekkelig bevis for at dette er gjort.

Når det gjelder hotellet Virginia II, anfører Ticket at klageren ble informert om at leiligheten hadde begrenset havutsikt. Videre fremgikk det etter Tickets syn av bildene at balkongene lå mot en vei. Med dette som bakteppe valgte klageren Virginia II. Klageren hevder på sin side at dette er en uriktig fremstilling. Han overlot til selgeren å finne et rolig hotell.

Også i dette tilfelle finner nemnda at det er Ticket som har bevisbyrden for at man har forholdt seg som beskrevet. Slik nemnda ser saken taler hotellets beliggenhet med styrke for at klageren ikke ville ha valgt dette hotellet hvis han hadde fått tilstrekkelig informasjon. Det har formodningen mot seg at et par langt opp i 70-årene ville valgt å bo tett inntil en to-felts vei.

Det som ble levert lider etter dette av mangler. Slik nemnda ser saken er det Ticket som må sies å ha feilinformert klageren.

Etter en samlet vurdering anbefaler nemnda at klageren gis et prisavslag på 30% av reisens pris, avrundet til kr. 7.500.

Når det gjelder transporten tur/retur flyplassen legger nemnda til grunn at klageren har fått dekket taxiutgifter.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 30% av reisens pris, avrundet til kr. 7.500.

## **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Ane Køber Opstad (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)