

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om erstatning for utgift til oppgradering på hotellet som følge av feil informasjon ved bestilling av reisen.

### Dato

30.07.2015

### Saksnummer

144/14P

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

### Saken gjelder:

Krav om erstatning for utgift til oppgradering på hotellet som følge av feil informasjon ved bestilling av reisen.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager, hans ektefelle og deres datter på 9 måneder skulle bo på Botel Alcudiamar og hadde bestilt et dobbeltrom fordi det i hotellb beskrivelsen sto at rommet hadde kjøkkenkrok. Dette var en betingelse siden de måtte kunne lage mat til sin datter under oppholdet. Reisen var lenge planlagt og bestilt mange måneder før avreise siden det skulle være deres bryllupsreise og en ferie der deres familier også skulle være samlet.

En uke før avreise oppdaget klager at det var gjort en endring i hotellbeskrivelsen ved at det ikke lenger sto at rommene hadde kjøkkenkrok. Han tok derfor kontakt med Ving og fikk bekreftet at det hadde vært feil informasjon siden det kun er leilighetene og suiteene ved hotellet som har kjøkkenkrok. Etter mye frem og tilbake fikk han tre alternativer: avbestille reisen, endre til annet hotell eller motta en kompensasjon på kr 1.000 og få satt inn vannkoker, microbølgeovn og et bord på rommet.

Av de tre alternativene var det kun det siste som var gjennomførbart for klageren. Han tok selv kontakt med hotellet og bestilte en oppgradering til en kostnad på 840 euro slik at de ville få kjøkkenfasiliteter på rommet. Han foreslo for Ving at de kunne dele denne kostnaden 50/50, men dette ble avvist.

Til slutt fikk han tilbud om kr 2.000 i kompensasjon med den betingelse at tilbudet om vannkoker, microbølgeovn og bord ikke lenger ville gjelde.

Klager aksepterte dette og ga beskjed om at han ville ta saken til Pakkereisenemnda.

Klager krever kr 3.500 i erstatning, noe som utgjør halvparten av det oppgraderingen kostet.

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

Informasjon om at hotellrommene ved Botel Alcudiamar hadde kjøkkenkrok var feil og ble korrigert. Under informasjonen om hva som finnes på rommene hadde det stått et punkt med kjøkkenkrok. Det hadde ikke stått spesifisert hva som var i kjøkkenkroken. En kjøkkenkrok kan variere med utsyr, alt fra enkelt til mye.

Klager ble i samtale med Ving spurt om hva de ønsket av kjøkkenutstyr.

Han ønsket vannkoker, mikrobølgeovn og kjøleskap. Ving ringte til hotellet, som kunne sette mikrobølgeovn og vannkoker på rommet. Rommet hadde minibar som kunne tømmes om klager ønsket dette. Ving ringte tilbake til klager og fortalte at de stod for kostnaden for leie av mikrobølgeovn og vannkoker.

Ving tilbød også en kompensasjon på kr 1000 for feilen på ving.no.

Klager fortalte da at han ønsket et bord til dette på minst 40 cm, hvilket ikke hadde vært ett problem å få fikset. Da klager takket nei til dette tilbød Ving en kompensasjon på kr 2000 som er utbetalt til klager.

Ving mener at mangelen har blitt forsøkt rettet på best mulig måte.

Klager har også fått tilbud om å heve kjøpet og få pengene tilbake for reisen eller endre reisen gebyrfritt til et annet ønsket hotell. Ving finner ikke grunnlag for ytterligere erstatning.

### **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.

Ving og klageren er enige om at det ble gitt feilaktige opplysninger i arrangørens hotellomtale når det i denne gikk frem at det var mulig å bestille rom med kjøkkenkrok. Klager oppdaget feilen ca. en uke før avreise.

Han fikk tre alternative tilbud som fremgår ovenfor, men valgte å oppgradere til en suite med kjøkkenkrok og kjøkkenutstyr etc. Det rommet han opprinnelig bestilte er oppgitt til å ha en størrelse på 37 kvm, mens en suite er på ca. 70 kvm.

Klageren betalte ca. kr 7.000 for oppgraderingen og krever at Ving betaler 50% av denne pga feilinformasjonen i hotellomtalen.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner at produktet lider av en mangel, idet den omtalte kjøkkenkroken ikke finnes i et vanlig hotellrom. Det klageren i hovedsak ønsket å benytte en kjøkkenkrok til var tilberedning av barnemat.

Ving forsøkte å ordne saken ved å få satt inn et bord med mikrobølgeovn og vannkoker på rommet, som fra før av var utstyrt med en minibar som kunne benyttes som kjøleskap.

I tillegg ble det tilbudt en kompensasjon på kr 1.000. Alternativt ble det tilbudt en kompensasjon på kr 2.000 hvis rommet ikke ble utstyrt som beskrevet ovenfor.

Slik nemnda ser saken har Ving fremsatt tilbud om kompensasjon som står i et riktig forhold til mangelen. Krav om å få erstattet 50% av oppgraderingsutgiftene for en suite på ca. dobbel størrelse og med bedre utstyr både på bad og i kjøkkenkrok er etter nemndas syn ikke rimelig. Nemnda kan etter dette ikke anbefale at det blir gitt kompensasjon ut over de kr 2.000 som allerede er tilbudt.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det blir gitt kompensasjon ut over de tilbudte kr 2.000.

Vedtaket er enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.*