

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag på grunn av at hotellet ikke hadde basseng.

### Dato

20.03.2017

### Saksnummer

2016-00141

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for 5 voksne og 1 barn, fordelt på 3 1-romsleiligheter på Bay View, Platanias, Kreta i perioden 07.07.2016 – 21.07.2016. Totalpris kr. 45.060.

Klager anfører at han ved bestilling av reisen fikk beskjed om at hotellet hadde basseng. Klager ble fornøyd med tilbudet og aksepterte bestillingen. Da de ankom Bay View, oppdaget de at hotellet ikke hadde basseng. Klager anfører at de etter noen dager med toleranse klagde på forholdene. Klager anser at dette ble gjort innen rimelig tid.

Klager ber om tilbakebetaling av 50% av reisens pris.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte sin reise på telefon den 22.06.2016. Ving anfører at selgeren er erfaren og har meget godt kjennskap til produktet. Ving sine selgere bruker et salgs-hjelpemiddel som heter Salesinfo, hvor all nødvendig informasjon og fakta om hotellene tydelig fremkommer. I tillegg bruker de sine egne nettsider, ving.no, for å forsikre seg om at kjøperen ser den samme informasjonen som Vings selger.

Klager mener at det i denne samtalen ble sagt at hotell Bay View hadde basseng. Ving anser det som vanskelig å tro at selgeren kan ha sagt dette da det fremgår av Salesinfo og på Vings nettsider at hotellet ikke har basseng. Denne samtalen er ikke tatt opp. Det er den som ringer Ving som velger via tastetrykk om vedkommende ønsker at samtalen skal tas opp eller ikke.

Klager ringte Ving tilbake etter at han hadde kjøpt reisen for å stille noen flere spørsmål. Denne samtalen er tatt opp og hva som ble sagt finnes nærmere beskrevet i loggen fra reisemålet. Etter bestilling fikk klager reisebekreftelsen tilsendt og hadde mulighet til selv å gå igjennom bestillingen.

Klager ankom reisemålet den 7. juli, midt på dagen. Først den 12.juli, om kvelden, kontaktet han Ving på reisemålet per e-post for å påpeke at hotellet ikke hadde basseng.

Bestillingen omfatter 5 voksne og 1 barn fordelt på 3 rom. Hotellet som er bestilt var på det tidspunktet et av de rimeligste alternativene, og det var ikke mulig å finne et hotell med 3 ledige rom uten at det ville koste en del i mellomlegg. Klager var ikke villig til å betale for et annet hotell.

Ving på reisemålet foreslo at familien kunne benytte bassenget på et nabohotell som tok betalt kun for solsengene for gjester som ikke bodde på hotellet.

I henvendelsen sendt til Reklamasjonsnemnda for pakkereiser har klager vedlagt bilder som han påstår skal være fra Vings nettsider. Det stemmer ikke. Ving viser til sin hotellpresentasjon med de bilder som Ving presenterer. Ving har vedlagt hotellbeskrivelse med de bilder av hotellet som finnes presentert på [ving.no](http://ving.no). Ving henviser sine reisende til Vings egne nettsider. Ving anser at bildene som klager viser til kan komme fra en nettside som heter [Hotelmix.co.uk](http://Hotelmix.co.uk) hvor Ving har funnet de samme bildene. <http://bay-view-apartments-platanias.hotelmix.co.uk/#/roomstab> Om dette er det samme hotellet er ikke helt lett å si, men dersom det er det, så viser denne nettsiden til en Jacuzzi og ikke et svømmebasseng.

Fordi det kan oppstå misforståelser i henhold til bestillinger over telefon, er det viktig at den som bestiller går nøye igjennom bestillingen for å oppdage eventuelle feil. Dette er noe som Ving oppfordrer til i salgssamtaler. Vings reisevilkår er innholdet i kontrakten mellom den reisende og Ving Norge AS. Ving gjør oppmerksom på at all skriftlige informasjon er en del av Vings avtale med den reisende.

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

### **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 bekræftelse 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.

Partene er uenige om hva som ble sagt i en telefonsamtale mellom Vings selger og kjøperen. Samtalen er etter det som er opplyst ikke tatt opp. Nemnda har ikke forutsetninger for å ta stilling til hva som ble sagt mellom partene. Det er imidlertid et faktum at det ble bestilt reise og opphold på Bay View, Platanias, Kreta. I Vings hotellbeskrivelse, som er en del av avtalegrunnlaget mellom partene, fremgår det at hotellet ikke har basseng. Det som er beskrevet er nær beliggenhet til stranden. Det er også det som er avbildet. Hva som måtte finnes av informasjon på andre nettsteder endrer ikke nemndas syn. Etter det som er fremlagt av informasjon har klageren etter nemndas syn fått det han betalte for. Nemnda kan derfor ikke anbefale at det blir gitt noe prisavslag i dette tilfellet.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noe prisavslag i dette tilfellet.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hanne Åsell (TUI Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)