

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet feil informasjon om all inclusive.

Dato

11.09.2019

Saksnummer

2019-02330

Tjenesteytere

Amisol Travel AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med all inclusive på Hotel Tamara Beach, Sharm el Sheikh, Egypt, i perioden 23.02.2019 - 09.03.2019. Totalpris kr. 19.190.

I hotellbeskrivelsen fremgikk det ikke noen restriksjoner på vin i all inclusive pakken, noe som var nevnt på de øvrige hotellene Amisol tilbød i Sharm el Sheikh. Dette ble bekreftet av Amisol Travels medarbeider ved bestilling. Imidlertid ble vin kun servert til måltidene.

Klager sendte en e-post til Amisol med ønske om å bytte til Hotel Novel Beach den siste uken. Klager ble da informert om at det fremgikk av nettsidene at hverken Tamara Beach eller Novel Beach serverte vin annet enn til måltidene i all inclusive pakken. Etter klagers syn har Amisol endret sin nettside etter at klager bestilte sin reise 24.01.2019.

Det fremgikk ikke av hotellbeskrivelsen at det kun ble snakket italiensk på hotellet. All underholdning og aktiviteter foregikk på italiensk.

Tre strandbarer var stengt, og det ble først servert drikke fra strandbaren kl. 10.00 og ikke kl. 08.30 som det fremgikk av hotellbeskrivelsen.

Klager krever et prisavslag på kr. 7.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager var i kontakt med Amisol Travel på telefon før bestilling og spurte om vin ble servert fra barene på Novotel Beach, et hotell han hadde lest om på Amisols nettsider.

Klager fikk bekreftende svar om at vin ikke var inkludert utenom måltidene på Novotel Beach.

Klager fant så frem til Tamra Beach hvor vinservering ikke var nærmere omtalt. Amisol har lagt ved utskrift av informasjon om all inclusive slik den fremgikk da klager foretok bestillingen. Klager tok igjen kontakt på telefon og spurte om det var slik at vinservering inngikk også utenom måltidene på Tamra Beach. Han fikk til svar at barene på hotellet serverte vin utenom måltidene.

Da klager ankom hotellet ble han oppmerksom på at det kun ble servert vin til måltidene i restauranten. Klager tok kontakt med Amisol for å få bytte hotell kostnadsfritt, noe han ikke fikk. Ved avgjørelsen ble det lagt vekt på at mangelen ikke var av en slik karakter at det nødvendiggjorde bytte av hotell.

Amisol Travel beklager at svaret på henvendelsen angående bytte av hotell kun ble besvart med henvisning til beskrivelsen slik den fremgikk 4. mars. Og det ikke ble nærmere begrunnet hvorfor ønske om bytte av hotell ikke ble innvilget.

Klager har lagt ved utskrift av e-post hvor det vises til samtale med Amisols kontor og med ønske om å bytte hotell. Klager fikk til svar at dette dessverre ikke var mulig. Det ble vist til at drikke fra barene var inkludert og at vin ble servert til middag og lunsj. Klager har reagert på henvisningen til nettsidene som i mellomtiden har vært endret.

Etter gjennomgang av endringene på nettsiden viser det seg at beskrivelsen ble endret etter bestillingstidspunktet 24. januar. Amisol har lagt ved en utskrift av endringslogg som viser at beskrivelsen ble endret 16. februar.

I klagesvar 27. mai ble det tatt hensyn til at klager på telefon fikk opplyst at vinservering var inkludert utenom måltidene i buffetrestauranten. Det ble lagt til grunn at opplysningen utgjorde en mangel og at klager hadde lagt vekt på dette ved bestillingen. Det ble foreslått en kompensasjon i form av et reisegavekort på kr. 3.000. Dette mener Amisol var en passende kompensasjon for feilen som ble begått. Under enhver omstendighet mener vi at klagers krav på kr. 7.000 for at vin ikke ble servert utenom måltidene er for høy. Det var mulig å bestille lokal vin fra barene på hotellet, men mot tillegg i prisen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Amisol Travel AS.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter avtalen, jfr. § 25.

Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av

den avtalte tjenesten innhold, dvs. i kataloger, brosjyrer, nettsider, annonser i media, med mer.

Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for – ansatte, underleverandører av tjenester som omfattes av avtalen – og særlig feil og forsømmelser begått av stedlige representanter på reisemålet.

Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis §§ 27, 28, 31 og 32.

Partene er enige om at det forelå en feil i opplysningsgrunnlaget når det gjelder vinservering i forbindelse med all inclusive på det hotellet klageren bodde på. Klageren gikk ut fra at vinserveringen startet om morgenen og at det ikke kun ble servert vin i forbindelse med måltidene, men ut over hele dagen/kvelden. Han har krevd kr. 7.000 i prisavslag.

Arrangøren erkjenner at opplysningene på nettsidene var feil. Ingen av hotellene på destinasjonen serverer vin før kl. 11.00 eller utenom måltidene i forbindelse med all inclusivekonseptet. Arrangøren har tilbudt et gavekort på kr. 3.000.

Nemnda finner at det som ble levert led av en mangel. Nemnda kan imidlertid ikke se at mangelen er av en slik art at klageren bør få et prisavslag på mer enn 1/3 av reisens pris for et 2 ukers opphold, slik han krever.

Nemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på kr. 3.000 i kontanter.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på kr. 3.000.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)