

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon for frokost.

### Dato

15.08.2017

### Saksnummer

2017-01361

### Tjenesteytere

Reisegiganten AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for fire personer med innkvartering på BelleVue Club, Alcudiabukten, Mallorca i perioden 10.04.2017 - 21.04.2017. Totalpris kr. 19.555.

Klager betalte kr 3.000 for frokost i elleve dager. Det viste seg at frokostsalen lå 800 meter unna og her skulle gjester fra hele området spise. Siden restauranten ikke var stor nok til så mange mennesker, var det ca. en times kø hver dag. Klager hadde med seg et barn på fire år og kunne ikke stå i en så lang kø hver dag. Klager sa fra til hotellet med en gang og ba om å få pengene for frokosten refundert. Klager fikk beskjed om at de måtte ta dette opp med turoperatøren, noe som forsinket saken med et par dager. Da klager fikk svar fra Reisegiganten, fikk de beskjed om å levere inn frokostkortet hvor de skulle registrere frokoster de hadde spist. Reisegiganten lovet at klager i alle fall skulle få tilbake pengene for de gjenstående dagene, men de skulle be hotellet om å refundere for alle dagene. Da klager hadde levert inn frokostkortet, kunne de ikke spise flere måltider i frokostsalen.

Klager har bedt Reisegiganten om å få refundert for alle elleve dager, og mener at de i alle fall må ha krav på å få refundert for de dagene etter at de leverte frokostkortet som de ble bedt om.

Klager krever å få refundert frokost i elleve dager for fire personer, totalt kr. 3.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

BelleVue Club er et av de største hotellkompleksene i Europa, noe Reisegiganten informerer om i hotellbeskrivelsen.

Reisegiganten gav klager beskjed om at de kunne endre til kun frokost dersom de leverte inn frokostkortet i resepsjonen. Dette ble gjort den 14. april. Reisegiganten vil derfor tilbakebetale frokostkostnadene for åtte dager, totalt kr. 2.182 som vil bli overført til klagers konto.

Lange køer og ventetider kan forekomme i store hotellkompleks og vanligvis refunderer ikke Reisegiganten forhåndsbestilte måltider. Det ble gjort et unntak i dette spesielle tilfellet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Reisegiganten AS.

### **Nemnda bemerker**

Klageren bestilte en elleve dagers reise for fire personer. Det ble betalt til sammen kr. 3.000 for frokost for fire, hvilket gir kr. 750,- per person.

Klageren fikk ikke benyttet frokostkortet fordi frokostsalen lå ca. 800 meter fra rommene og fordi det til enhver tid var timelange køer for å komme inn i spisesalen. Klageren meldte fra til hotellet om at de ikke kunne benytte frokostkortet fordi de hadde med seg en fireåring og ikke kunne stå i slike køer. Hotellet ba henne kontakte reisearrangøren. Etter et par dagers saksbehandlingstid hos arrangøren ble hun bedt om å levere frokostkortet i resepsjonen. Dette ble gjort, og kortet viser at ingen av de fire spiste frokost på hotellet.

Arrangøren har sagt seg villig til å tilbakebetale frokost for åtte dager, kr. 2.182.

Klageren har lagt frem bevis for at de ikke spiste frokost noen av de elleve dagene. Arrangørens saksbehandlingstid er arrangørens ansvar. Det fremgår av prospektet at klagerne bestilte opphold i et stort hotellkompleks, men det fremgår ingen steder at det må påregnes lange køer for å få inntatt måltider. Etter nemndas vurdering er det uakseptabelt å være henvist til å tilbringe morgentimene i kø for å få inntatt forhåndsbetalte måltider.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klageren får refundert kr. 3.000, - hvilket utgjør det reisefølget betalte for frokoster i elleve dager.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får refundert kr. 3.000.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)  
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)  
Camilla Dragvoll (Ticket)  
Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

