

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet hotellstandard og beliggenhet.

### Dato

11.03.2019

### Saksnummer

2018-04053

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for tre personer, en voksen, en 13-åring og en 10-åring med innkvartering i en to-romsleilighet, Family, på Sunwing Alcudia Beach, Las Palmeras, Mallorca i perioden 27.07.2018 - 03.08.2018. Totalpris kr. 25.560.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Feil type rom/leilighet
- Hotell
- Beliggenhet

Klager mener Sunwing Alcudia Beach ikke er et hotell da det er et leilighetskompleks uten resepsjon, badebasseng, klubb eller spisemulighet. Ifølge klageren ligger stedet inngjerdet 500 meter fra hotellet som er vist på bilder.

For å unngå dårlige hoteller eller lav standard hadde klager bevisst begrenset søk etter hotell med minimum fire-stjerner, med basseng, klubb og restaurant som en integrert del av hotellet. Klager fant dette nødvendig siden han reiste alene med barna.

Klager har skrevet følgende i klagen til Ving: "I informasjonen jeg har fått, er ikke "hotellet" vi har fått opplyst om, tvert i mot ligger det annen informasjon inne i appen med bekreftelse av reisen vår."

Klager krever refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving ser ved klassifisering av hotellene på hotellet som helhet. Hotellets beliggenhet og fasiliteter påvirker, og rommet/leilighetens beskaffenhet alene er ikke avgjørende for hvilken klassifisering som gis. Etter en slik helhetsvurdering har vi gitt Sunwing Alcudia Beach 4 vinger+.

I henhold til Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2 omfatter avtalen om pakkereisen slik den fremgår av reisedokumentet. Videre er opplysninger arrangøren har gitt på sine nettsider en del av avtalen.

I henhold til reisedokumentet er det bekreftet innkvartering i en to-romsleilighet, Family, på Sunwing Alcudia Beach, Las Palmeras.

Ved søkekriterier som oppgitt, og hvor Sunwing Alcudia Beach velges, fremgår det under beskrivelsen at hotellet består av ni leilighetsområder. For utfyllende informasjon om fasilitetene på området må en gå videre inn på de ulike fanene hvor det gis utfyllende informasjon om hvor en finner disse. Under fanen som omhandler rom og leiligheter/hotellbygninger, fremgår det at Las Palmeras ligger 500 meter fra området, slik kartet som er tatt inn under omtalen, viser.

Utover faktainformasjonen som det er henvist til for Sunwing Alcudia Beach i korrespondansen med klager viser Ving til faktainformasjon om Las Palmeras, slik den var tilgjengelig for klager ved bestilling: Las Palmeras har en egen hage og ligger rett ved stranden. 2 etasjer. 24 leiligheter. Bygget i 1974. Renoverert i 2008.

Klager bestilte reisen via Restplass.no. Informasjon om Vings reiser via ving-appen er den samme som er tilgjengelig på ving.no, og som kunder som bestiller via andre portaler overføres til i bestillingsprosessen.

Ving kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

### **Nemnda bemerker**

Pakkereiseloven gir i §§ 9, 10 og 11 nærmere regler om hvilke opplysninger som skal gis før det inngås avtale om en pakkereise.

Bestemmelsen i § 9 suppleres av §39 annet ledd om opplysningsplikt før inngåelse av avtale om et sammensatt reisearrangement. Hvis det er relevant for reisen skal det i medhold av § 9 første ledd nr. 3 gis opplysninger blant annet om innkvarteringsstedets hovedkjennetegn. Begrepet kan etter omstendighetene bety skjerpet opplysningsplikt vedrørende kjente forhold som ikke kan utledes f. eks. av tilgjengelige bilder.

I medhold av § 11 i.f. regnes opplysninger som er gitt i informasjonsmateriell som arrangøren har utarbeidet eller viser til, som en del av avtalen. Uttrykket

"Informasjonsmateriell" omfatter informasjon i enhver form, nettsider, brosjyrer, etc. Det gjelder både en opplysningsplikt og et opplysningsansvar ved markedsføring av tilbud som loven omfatter. Informasjonen skal være tydelig og forståelig. Avtalevilkårene kan rimelighetsprøves blant annet etter avtaleloven § 36.

Nemnda har gjennomgått nettstedet som beskriver Sunwing Alcudia Beach. For å kunne se på innkvarteringen må man gå inn under fanen rom og leiligheter. Da klageren bestilte sin reise fikk man opp opplysninger om ni leilighetsbygninger, hvorav den ene bygningen var Las Palmeras. I opplysningene som ble gitt på fremgår det at Las Palmeras ligger 500 meter fra hotellområdet. Kartet som er tatt med i omtalen viser også dette. Nettsiden er senere endret, slik det fremgår av dokumentasjonen fra arrangøren. Den bygningen klageren bodde i ble fjernet fra nettet ved en endring av nettsiden som ble foretatt 2. november 2018. Endringen er gjort for sommersesongen 2019. Årsaken til at dette ble gjort er ukjent for den datakyndige i Norge.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og bransjens representanter legger til grunn at klageren selv er ansvarlig for å bestille den typen hotell han ønsker å feriere på. Reisen er i sin helhet bestilt på nettet på Restplass.no. Nemnda kan ikke se at det er gitt misvisende opplysninger i det materialet som forelå da han bestilte reisen. Slik flertallet ser det er nettsiden både tydelig og forståelig i og med at beliggenheten fremgår både i beskrivelsen og i kartet over området.

Nemndas mindretall, de to forbrukerrepresentantene, finner at opplysningene fremstår som uklare i forhold til om dette er et hotell eller leilighetskompleks. Begrepet «hotell» er oppført på billetten og i markedsføringen. I beskrivelsen på nettsiden står det bl.a. at «Hotellet består av åtte leilighetsområder som alle ligger rett ved den hvite, brede og milelange sandstranden.» En slik beskrivelse skaper forvirring hos forbrukere - og i slike tvilstilfeller om tolkning, skal man tolke teksten til fordel for forbrukeren - og mot den profesjonelle part. I denne saken har det skapt praktiske utfordringer for klager og hans familie ettersom det i realiteten ikke var et hotell han fikk og er av den mening at klageren burde ha fått et mindre prisavslag.

Vedtak blir fattet i samsvar med flertallets syn.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt erstatning i dette tilfellet.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

## **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)  
Camilla Dragvoll (Ticket)