

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet feil informasjon om hotellet.

Dato

22.05.2018

Saksnummer

2018-00723

Tjenesteytere

Vitalreiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte pakkereise for to personer med innkvartering i en to-romsleilighet med markterrasse på Hotel Cascadas, Puerto del Carmen i perioden 22.12.2017 - 12.01.2018. Totalpris kr. 26.100.

Reisemålet var ikke som beskrevet på Vitalreisers hjemmeside, hvor det fremgikk at alle leilighetene hadde utsikt til bassengområde eller hotellomgivelser. Dette var ikke tilfelle for leilighet 829 på Cascadas da den var fullstendig dekket av to store palmer pluss tre tette trær med blader. Klager hadde et gløtt av sol på markterrassen ca. en halv time på ettermiddagen. Prisen de betalte for bytting av leilighet var for høy i forhold til den leiligheten de forlot og den de fikk tildelt. Leilighetene på Las Gaviotas er tilnærmet helt like innvendig, bortsett fra at den de flyttet til hadde en elektrisk vifteovn montert over soveromsdøren som de kalte aircondition. Forskjellen ble da gratis WIFI og gratis safe.

I faktaboksen fremgikk det at det var gratis WIFI på hele hotellet. Dette var feil da ingen WIFI var tilgjengelig i leilighetene på Cascadas.

Hotellet ble beskrevet som om det ikke var noen større nivåforskjeller, men for å komme seg til leilighet 829 fra gateplan måtte man over en liten høyde, deretter ned en liten bakke før de kom til en bratt trapp som førte frem til inngangsdøren. På grunn av beskrivelsen regnet de med at det ville gå bra for klagers kone som er dårlig til bens, men dette ble besværlig for henne.

Klager har følgende kommentarer til tjenesteyters svar av 15. mars 2018: Hotel Las Gaviotas består av i alt 8 oppdelte områder. I det første oppslaget på Vitalreisers hjemmeside er Gaviotas Village presentert med gratis WIFI på hele hotellet, uten forbehold av noe slag. Under betegnelsen "Bevegelseshemmende" er det fra Vital utelatt å nevne at de skriver "Ingen større nivåforskjeller på hotelområdet. God beliggenhet."

Ingen forbehold om tilstanden på område Cascadas. Av den grunn så klager ingen hensikt å nevne konens tilstand ved bestilling av turen.

Klager presiserer at de ikke stilte noe krav om beliggenhet nærmere sjø og strand ved flytting fra Cascadas. De ville se solen mer enn en halv time på terrassen, slik de opplevde i leilighet 829 på Cascadas. Et overveiende flertall av leilighetene på Hotel Las Gaviotas har tilnærmet samme standard. Hva angår innredning så var det i klagers leilighet på Cascadas separat frittstående spisebord med tilhørende spisestoler. I den såkalte superiorleiligheten de fikk tildelt i område 4 var det ifølge klager innredet fastmontert kjøkkenbar med tilhørende krakker, altså faktisk bedre innredning på Cascadas. Når det gjelder TV-kanal, så besto den av en ustabil NRK1-kanal som til tider falt ut. Det Vitalreiser omtaler som aircondition, var en fastmontert elektrisk varmeovn plassert over døren på soverommet som automatisk slo seg av etter to timers drift.

Klager krever refundert 500 euro fordi han anser at leilighetene var identiske. Det var kun bruk av safe man fikk i tillegg på Las Gaviotas fordi dette fantes i leiligheten. Man kan ikke betale 500 euro ekstra for bruk av safe de 17 dagene de tilbrakte i en helt ordinær leilighet nr. 426 i område 4.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte tre ukers opphold på Cascadas leilighetshotell og oppfattet ikke at Gaviotas og Cascadas har forskjellig beskrivelse på Vitalreisets nettsider. Vitalreiser viser til sitt svar av 31. januar 2018: «Cascadas har en egen presentasjon på våre nettsider hvor det står om leilighetene; «Hotellet er ikke spesielt tilpasset». I faktaboks på Cascadas står det: «Gratis WIFI ved basseng-området». "De best beliggende leiligheter er på Gaviotas superior delen (blokk 3 eller 4). Her er det også mindre nivåforskjeller og flatere. Vitalreiser kan ikke se at det i bestillingen ble informert om spesielle behov eller at en av de reisende var dårlig til bens, noe som bør kommunisere ved bestilling av reisen.»

Klager ønsket i tillegg svar på hva som ble betalt ekstra ved bytting av leilighet, og viser til Vitalreisets svar av 5. februar; «30 EURO ekstra pr dag er for beliggenheten nærmere sjø og strand, restaurant og resepsjon, samt solrik terrasse. Klageren betalte også ekstra for safe, TV kanal, WIFI og aircondition. Leilighetene i blokk 1-4 har høyere kostnad enn blokk 8 (Cascadas-standard leiligheter)». Klager bekreftet også per telefon at de hadde fått flere tilbud på samme område, som innebar en ekstra kostnad på kun 20 Euro for utvask av leiligheten.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Vitalreiser AS.

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 bekreftelse 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.

Etter nemndas syn fremgår det av vedleggene og arrangørens nettside at klageren i utgangspunktet fikk den leiligheten han hadde bestilt og betalt for. Det fremgår av beskrivelsen på arrangørens nettsider at det er forskjell på beliggenheten, tilgang til WIFI og topografien utenfor. Klagerens leilighet lå slik til at trær og palmer dekket for solen på markterrassen. Nemnda kan ikke se at dette i seg selv innebærer en mangel, da vegetasjon på et hotellområde vil innvirke forskjellig på solforholdene. Lavtliggende terrasser vil ofte ha vegetasjon rundt som kan dekke for solen deler av dagen. Klager ønsket å bytte til en mer solrik beliggenhet.

Klager fikk bytte til en leilighet i Las Gaviotas med bedre beliggenhet, litt bedre innredning, en norsk tv-kanal samt safe. Han fikk på forhånd informasjon om at en leilighet på Las Gaviotas ville koste 30 euro mer per dag. Dette var klageren innforstått med.

Etter nemndas syn godtok han på stedet prisforskjellen og flyttet til en leilighet med bedre beliggenhet og bedre solforhold. Han kan da ikke i ettertid gå fra avtalen og kreve prisforskjellen refundert.

Nemnda kan ikke anbefale at klageren gis refusjon.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klageren gis refusjon.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ane Køber Opstad (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)