

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av måltider.

### Dato

16.01.2018

### Saksnummer

2017-02430

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to voksne og to barn på to og fem år med innkvartering i en tre-romsleilighet mot bassengområdet på Hotell Viva Tropic, Alcudia fra 22.04.2017 - 29.04.2017 og en to-romsleilighet med balkong mot hage på Hotell Viva Bahia, Alcudia, Mallorca i perioden 29.04.2017 - 06.05.2017. Totalpris kr. 27.370.

Klager anfører at de bestilte reise med "Holiday Inclusive". Da de skulle spise lunsj på tirsdagen, fikk de beskjed om at de ikke kunne spise lunsj og middag på tirsdag og fredag. Dette var ikke nevnt da klager bestilte sin reise. Grunnen til at de bestilte Holiday Inclusive, var at de kunne være fleksible til å velge selv når de skulle spise på hotellet eller ikke.

Følgende informasjon fremgikk under "Holyday Inclusive" da klager bestilte sin reise: «Holiday Inclusive er en rimelig måltidspakke for deg som ønsker en behagelig ferie med fleksibilitet.

Inkludert i Holiday Inclusive:

Frokostbuffé hver dag

Fem lunsjbufféer/uke

Fem middagsbufféer/uke

Til lunsj og middag er vann, brus og øl eller ½ flaske vin inkludert.

Barn under 12 år spiser og drikker gratis i følge med en betalende voksen.»

Under halvpensjon fremgikk følgende:

«I halvpensjon er er frokost og middag inkludert alle dager eksklusiv drikke hvis ikke annet er angitt. Les mer om hva som gjelder under mat og drikke i hotellinformasjonen.». Under halvpensjon fremgikk det at man skal lese mer om mat og drikke i hotellinformasjonen. Under "Holiday Inclusive" står det ikke noe om at man skal lese mer i hotellinformasjonen. Da tolket klager det slik at informasjonen som sto der var utfyllende nok og at det ikke var nødvendig å gjøre det. Klager har bestilt og betalt for

fem lunsjer og fem middager. Det fikk de ikke. Klager fikk ikke det bestilte og ønsker å få tilbake penger for mat de ikke fikk.

Klager krever å få dekket middager og lunsj som han betalte for og som han ikke fikk.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Ving gjør oppmerksom på at hotellet som klager refererer til har byttet navn i løpet av sommeren – fra Viva Tropic til Zafiro Tropic. Det er kun navnet som er endret – all informasjon om hotellet for øvrig er den samme som den var da klager bestilte hotellet. Ving velger her å omtale hotellet ved dets opprinnelige navn og slik det fremkommer i klagers reisedokumenter. Hotellinformasjon og eventuelle vedlegg hentet fra [ving.no](http://ving.no) vil vise hotellets nye navn.

Klager har bestilt en kombinasjonsreise til Mallorca med opphold på to forskjellige hotell i en to-ukersperiode. Den første uken bodde de på Viva Tropic (Zafiro Tropic) og den andre uken bodde de på Viva Bahia (nå Zafiro Bahia). På Viva Tropic hadde klager bestilt måltidspakken Holiday Inclusive, og på Viva Bahia hadde de halvpensjon.

Klagen omhandler måltidspakken Holiday Inclusive på Viva Tropic. Klager mener at Ving ikke informerer tydelig nok at måltidspakken de har bestilt har to faste dager hvor lunsj og middag ikke blir servert. Hvert hotell i Vings program er presentert på [ving.no](http://ving.no) med en egen beskrivelse. Her fremkommer nærmere informasjon om hotellets beliggenhet, fasiliteter, romtyper, måltider og annet som er viktig å vite. Ving mener at det er mest relevant å beskrive hva som gjelder for hvert enkelt hotell nærmere i hotellbeskrivelsen. I hotellinformasjonen for hotell Viva Tropic beskriver de måltidene slik:

Måltider på hotellet:

Frokostbuffé mot betaling

Halvpensjon mot betaling (frokost- og middagsbuffé)

Holiday Inclusive mot betaling

All Inclusive mot betaling

Holiday Inclusive innebærer at frokost er inkludert hver dag, lunsj og middag fem dager pr. uke. Lunsj og middag gjelder ikke tirsdag og fredag. Lunsj- og middagsmåltidene serveres fra buffé eller meny, avhengig av antall gjester. Til lunsj og middag er 50 cl øl eller 1/2 flaske vin, brus eller vann inkludert.

Ving forventer at den enkelte reisende tar ansvar og leser seg opp om sitt hotell for å få mest mulig informasjon om hva som er bestilt. Mest naturlig finner Ving det å lese om hotellet under dets beskrivelse på [ving.no](http://ving.no). Klager viser i sin henvendelse til Vings generelle informasjon om måltidspakker. Her beskrives et produkt som tilbys på flere hotell rundt om i Vings verden. Holiday Inclusive beskrives som en måltidspakke som passer den som vil slippe å tenke på lunsj og middag hver dag og som også kunne tenke seg å spise noen måltider utenfor hotellet.

Pakken inkluderer syv frokoster, fem lunsjer og fem middager. Hvilke dager som lunsj og middag ikke blir servert varierer fra hotell til hotell – ofte grunnet faste ankomst- og avreisedager på de forskjellige reisemålene. Derfor fremgår ikke dette nærmere under den generelle informasjonen men under i informasjonen om hvert enkelt hotell.

Klager gir uttrykk for at han ikke har fått syv frokoster, fem lunsjer og fem middager som bestilt. Ving kan ikke se at det stemmer. Han har hatt samme tilgang til måltider på de dager som er angitt for Viva Tropic som alle andre som har bestilt denne måltidspakken.

Ving kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge 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 ogreisebevis 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.

Nemnda har sett på hotellinformasjonen for hotell Viva Tropic. Der beskrives måltidene slik:

“Måltider på hotellet:

- Frokostbuffé mot betaling
- Halvpensjon mot betaling (frokost- og middagsbuffé)
- Holiday Inclusive mot betaling
- All Inclusive mot betaling

Holiday Inclusive innebærer at frokost er inkludert hver dag, lunsj og middag fem dager pr. uke. Lunsj og middag gjelder ikke tirsdag og fredag.”

Avtalen mellom partene omfatter opplysninger som er gitt i hotellomtalen, jfr. pakkereisevilkårene punkt 2 som er referert ovenfor. Nemnda kan ikke se at klageren har krav på prisavslag slik denne saken ligger an.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag.

**Nemndas representanter**

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Hanne Åsell (TUI Norge AS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)