

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris fordi hotellet lå lenger fra sentrum enn forespeilet.

Dato

01.06.2016

Saksnummer

247/15P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris fordi hotellet lå lenger fra sentrum enn forespeilet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 2 voksne, 1 barn på 3 år og 1 spedbarn med innkvartering i en 2-romsleilighet type A mot bassengområdet på Club Sidar, Alanya, Tyrkia i perioden 04.07.15 - 19.07.15.

Klager ble fortalt at avstand til hovedsentrum var 400 m og ikke 1,6 km. Avstanden på 400 meter var til lokalsentrum og med søskenvogn som ikke får plass i noen taxi, ble turen ødelagt da klager måtte holde seg i lokalsentrumet hvor det var dårlig mat.

For å være sikker på at klager skulle få det de ønsket seg tok hun kontakt med Ving kundeservice direkte over telefonen. Klager stilte spørsmål til en dame i Ving og forklarte at de var ute etter å kunne gå til hovedsentrum og la stor vekt på hvor viktig dette var. Klager var også veldig spesifikk med at det var hovedsentrum og IKKE lokalsentrum. Klager husker dette veldig godt fordi de hadde en ganske lang samtale rundt dette. Klager fikk beskjed om at det var 300 meter til sentrum og 400 meter til stranden og gav denne informasjonen videre til venneparet de skulle reise sammen med.

Da de ankom reisemålet og skulle gå med vognene til sentrum, fikk de vite at det var best å ta buss eller taxi fordi det var et stykke. Klager brukte 30 - 40 minutter å gå til sentrum.

Hele poenget med turen var at klager skulle kunne gå inn til sentrum med søskenvognen og at når ungene sovnet i vognen, skulle de gå tilbake uten å måtte vekke barna. I Alanya har de ikke barneseter i taxiene og derfor var det ikke forsvarlig å kjøre med barn.

Klager hadde gledet seg til shopping og å kunne spise på de lokale tyrkiske restaurantene. Istedenfor endte de opp med å gå i gatene ved hotellet med lite besøkte overprisede turist restauranter med gammelt kjøtt.

Klagers mann hadde 4 dager med magesyke og flere av restaurantene var det ikke mulig å spise maten fordi kjøttet smakte bedervet. Slik er det når man kommer til et sted utenfor sentrum hvor restaurantene er lite besøkt. I løpet av 14 dager var klager to ganger i sentrum fordi det var vrient med vognene og småbarna, og uforsvarlig å kjøre taxi uten bilseter.

Det er korrekt at klager ble tilbudt å flytte til to andre hoteller. Men Vings kundebehandler anbefalte ikke disse hotellene og klager hørte på vedkommende. Det var dårligere hoteller og det ene lå like langt fra sentrum.

Klager forstår ikke hvordan hun på kundeservice kunne gi så feil informasjon, og ikke undersøker nærmere da klager var såpass tydelig på hva hun ønsket. Klager kontaktet Ving kundeservice fordi hun trodde hun ville få ekstra god hjelp og informasjon og stolte på at de kunne jobben sin. Klager fikk ikke beskjed av reisekonsulenten at det var klagers ansvar å dobbeltsjekke informasjonen. Klager tok det som en selvfølge at informasjonen hun fikk fra Ving var korrekt.

Klager krever hele reisens pris refundert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Vings selgere har gode rutiner og programmer tilgjengelig for å kunne veilede kundene på best mulig måte. De vil også forholde seg til informasjonen som er publisert på ving.no ved spørsmål fra kunder.

Ving konstaterer at det må ha oppstått en misforståelse på spørsmål om hotellets beliggenhet i forhold til hovedsentrum.

Klager har bestilt reisen på nettet. Informasjonen om avstander som er publisert har ikke blitt endret etter at reisen ble bestilt.

I henhold til omtalen av Club Sidar ligger hotellet i gangavstand til Alanyas store utvalg av restauranter, shopping og fornøyelser. Det vil, med en avstand på 1,6 km til hovedsentrum, og hvor en vil ha restauranter og butikker på vei til kjernen av sentrum, dreie seg om et begrenset avvik med en avstand på 1,3 km i forhold til hva klager hadde forventet seg at avstanden ville være.

Uklarheter om avstanden til sentrum på reisemålet kan skyldes ulike tolkninger i forhold til hvor hovedsentrum starter og inn til selve kjernen. Det skal etter hva Ving erfarer ta ca. 20 minutter å gå fra hotellet, alt avhengig av hvor fort man går. Ving har hatt mange barnefamilier på hotellet, men kan ikke se at det har vært bemerkninger til hotellets beliggenhet.

Når det gjelder et eventuelt bytte av hotell synes det ut i fra informasjonen som er registrert på reisemålet at de forventet gjestens avgjørelse i forhold til et bytte. Ving har forståelse for at hotellene ikke var aktuelle valg for dem.

Det er Vings inntrykk etter telefonsamtale med klager etter hjemkomst at de var fornøyde med hotellet og fasilitetene der. Hotellet oppnår også et godt resultat i spørreundersøkelsene som Vings gjester har svart på og hvor hotellet får en verdi på 4,2 av 5 som høyeste verdi.

Ving har gitt klager en kompensasjon på kr 1.500. Beløpet er ført tilbake til den kontoen reisen ble betalt fra.

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 7.2 plikter kunden å sette seg inn reisearrangørens alminnelige vilkår eller de betingelser arrangøren har publisert på sine nettsider, i sin katalog eller på annen måte. Nemnda har undersøkt hotellomtalen på Vings nettside. Når det gjelder avstander står det der at hotellet ligger 300 meter fra lokalt sentrum. Det er også en fane som viser kart over området. Nemnda kan derfor ikke se at klageren er feilinformert. I tillegg til samtale med reisekonsulent hos Ving burde hun selv ha undersøkt hotellbeskrivelsen før hun bestilte. I ettertid er det vanskelig å nå frem med en påstand om feilinformasjon, spesielt når informasjonen står i direkte motstrid med det som fremgår på nettsidene.

Det er opplyst at avstanden til tettstedet var 1,6 km, hvilket klageren brukte 30 - 40 minutter på å tilbakelegge. Dette stedet ble derfor kun besøkt et par ganger under oppholdet. Arrangøren har gitt klageren en kompensasjon på kr 1.500. Nemnda finner etter omstendighetene at dette utgjør et passende beløp. Det legges til grunn at klageren for øvrig ikke hadde noe å utsette på hotellet.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag ut over kr 1.500, som allerede er utbetalt av arrangøren.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.