

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag pga. at ønske om havutsikt ikke var formidlet til hotellet.

### Dato

20.03.2017

### Saksnummer

2016-00439

### Tjenesteytere

Reisegiganten AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for to personer til Hotel Minister, Mallorca, i perioden 20.07.16 – 26.07.16 til DKK 18 246.

Klager anfører at de hadde bedt om hotellrom med havutsikt i en e-post til Reisegiganten, og at arrangøren skulle videreformidle denne beskjeden til hotellet. Da klager ankom hotellet 20.07.16 hadde ikke hotellet fått denne beskjeden, og det var ikke flere ledige hotellrom med havutsikt. På grunn av sterk sol kunne klager ikke benytte rommets balkong, og anfører på denne bakgrunn at ferien som følge av dette ikke ble som forventet.

Videre anfører klager at arrangøren ikke har gitt tilfredsstillende informasjon. Hotellets resepsjon informerte klager om at de kunne vært garantert et hotellrom med havutsikt dersom de bestilte dette (mot tilhørende gebyr) da reisen ble bestilt i april.

Klager hevder at det fremgår klart av klagers og arrangørens e-postkorrespondanse at klager hadde et tydelig ønske om havutsikt.

Klager krever på bakgrunn av ovennevnte saksforhold et prisavslag, anslagsvis på DKK 4-5.000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Reisegiganten kan ikke se at det er grunnlag for å gi kompensasjon i denne saken.

Reisegiganten anfører at de ikke har garantert klager havutsikt i forbindelse med denne reisen, og har orientert klager om at romtypen med havutsikt ikke kunne bookes.

Arrangøren anfører at de har sendt kundens ønske til hotellet, men at de aldri har gitt noen garanti for at ønsket ble innfridd.

Arrangøren anfører at de har vært meget klare i sin e-postkorrespondanse med kunden, og at deres utsagn ikke på noen måte kan tolkes dithen at de har gitt noen garanti for hotellrom med havutsikt.

Reisegiganten avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om prisavslag, da det etter Reisegigantens mening ikke foreligger noen mangel ved reisen

Det vises for øvrig til brev fra Reisegiganten.

### **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.

På bakgrunn av de fremlagte dokumenter legger nemnda til grunn at reisen ble bestilt på Reisegigantens nettside 15. april 2016. I bestillingen står det intet om at havutsikt er et krav.

Den 18.april ble det utvekslet en rekke emailer.

Kl. 09.46 skriver Reisegiganten til klageren:

“Vi kan inte garantera sea view tyvärr, om man önskar få detta garanterat så måste man boka en Jr suite med Sea View. Vi har dessvärre inte detta ledigt. Vi får henvisa er att fråga I receptionen på hotellet om de kan uppgradera er til en junior suite på plats.”

Etter å ha mottatt mailen krever klageren samme dag kl. 11.00 blant annet at arrangøren skal kontakte hotellet. Han anfører “at der skal være havudsigt”.

Kl. 12.49 får klageren en ny mail fra arrangøren hvor man bekrefter å ha sendt et ønske i hotellets bookingsystem. Videre står det:

“Notér at ønskemål ikke kan garanteres, og at vi ikke kan love at du får et værelse med havudsigt”.

Nemnda finner etter denne mailutvekslingen at det fremgår svært tydelig at klageren ikke kunne ha noen berettiget forventning om at rommet skulle havutsikt. Det har han etter nemndas syn verken bestilt, betalt eller fått noe løfte om. Klageren har dermed fått

det han bestilte og betalte for. Det som ble levert er slik nemnda ser det i henhold til avtalen.

**Vedtak**

Pakkereisenemnda kan ikke se at klageren i dette tilfellet har krav refusjon/prisavslag.

**Nemndas representanter**

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)