

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag fordi klager ikke var klar over at det ikke var mulig å bestille to leiligheter i samme bestilling, men at dette måtte gjøres i to omganger.

Dato

03.06.2016

Saksnummer

331/15P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag fordi klager ikke var klar over at det ikke var mulig å bestille to leiligheter i samme bestilling, men at dette måtte gjøres i to omganger.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 3 personer med innkvartering i et dobbeltrom på Gran Hotel Bahia del Duque Resort i Playa de Las Americas, Tenerife i perioden 20.10.15 - 27.10.15.

Klager ønsket å bestille to rom for 3 personer i tilknytning til hverandre, men skjemaet på Vings side åpnet ikke for dette. Hele poenget med turen var at de tre skulle kunne få bo i to værelser tilknyttet hverandre.

Til tross for telefonsamtale før bestilling og underveis i bestillingen via nett fikk klager ingen informasjon om at det i bestillingsskjemaet på nettsidene ikke er mulig å bestille to leiligheter/rom for tre personer i samme bestilling. Da må man lage to separate bestillinger.

I forkant av bestilling snakket klager med en ansatt i Ving og fikk informasjon om å sikre romplassering ved siden av hverandre i forkant av reisen. Klager sendte en e-post til hotellet og fikk bekreftelse på dette tilbake fra hotellet.

Ved ankomst fikk klager kun et rom på hotellet. Ving forsøkte å ordne opp, men hotellet var fullt. Klager bekreftet både til Ving og vertene at de var villig til å gå ned i standard og bytte hotell for å få to værelser. Å bo på samme rom som hhv. mor og svigermor, sammen med ektefelle, var ikke det de hadde planlagt.

I tillegg ble en koffert mer enn 48 timer forsinket. Som kompensasjon fikk de 100 euro onsdag ettermiddag, etter ankomst lørdag.

Klager forsøkte å gjøre det beste ut av situasjonen da de visste at dette sannsynligvis var morens/svigermorens siste reise til utlandet.

Klager krever en refusjon på 50% av grunnprisen for alle tre reisende, totalt kr 24.892,50.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Klager skriver i sin henvendelse til Pakkereisenemnda at Ving.no ikke åpner for mulighet for å bestille to boenheter. Ving påpeker at det ikke var to boenheter ledig og muligheten for å bestille dette var da ikke til stede. Ved kontakt med Ving ble dette bekreftet og klager fikk råd om å kontakte hotellet på egenhånd for å få kjøpe en ekstra boenhet.

Klager skriver e-post til hotellet 1. september. I e-post skriver klager at før bestilling via Ving legges inn, vil hun ha garanti for at hun kan få to boenheter side ved side. Ving leser videre at hotellet vil oppfylle klagers ønske. Ving vil legge vekt på at det ikke kommer frem i e-posten til hotellet at klager ikke kommer til å bestille to boenheter, kun en.

Klager bestiller reise til Tenerife, hotell Gran Hotel Bahia del Duque Resort via Ving.no den 3. september på formiddagen. På reisebeviset sendt til kunden samme dag bekreftes det at det er bestilt 1 stk. dobbeltrom med havutsikt til tre personer.

Klager kontakter Ving via Chat på ettermiddagen samme dag. Under chatsamtale gjentar kundebehandler på nytt at klager har bestilt en boenhet og at Ving ikke kan garantere at de vil få to boenheter, da hun kun har bestilt en.

Ving kan ikke påta seg et økonomisk ansvar for private avtaler som inngås. Ving påpeker også at klager aldri har bestilt et ekstra rom direkte av hotellet, kun lagt frem et ønske om rom ved siden av hverandre som hadde blitt oppfylt dersom to boenheter hadde blitt bestilt.

Vings kundebehandler har informert klager om at deres bestilling er på en boenhet, og at de derfor må endre reisen dersom de skal få det de ønsker.

Ving kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

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 klagerens reisebevis/billett står det: «1 stk. Dobbeltrom, havutsikt». Billetten er skrevet ut 3. september 2015 kl.09.57. Samme dato kl. 10.45 oversendte Ving kopi av chatsamtale mellom klageren og Ving support v/ A. I løpet av samtalen skriver A: «Som jeg (k)an se her, så dere i dag bestilt et vanlig dobbeltrom med havutsikt vi kan ikke gi den garantien at dere vil få to rom, men om hotellet kan det, er det jo veldig fint.»

Slik nemnda forstår denne samtalen, ble det som sto på billetten bekreftet, nemlig at det kun var bestilt et dobbeltrom. Hvis klageren greide å få bestilt et rom til ved å kontakte hotellet direkte, syntes Ving support (A) at det var fint.

Det er videre lagt ved en mail fra hotellet til klageren, datert 3. september kl. 13.50. der det takkes for bestillingen.

Ving opplyser i brev av 30. november 2015 at det ikke var flere ledige rom enn det ene som var bestilt. Likevel er det generelt mulig å få rom, fordi selv om Vings kvote ved dette hotellet var oppbrukt, behøver det ikke bety at hotellet er fullbooket. Ving har sannsynligvis antatt at klageren har inngått en privat avtale med hotellet, selv om det ikke foreligger noen bekreftelse fra hotellets side på at det er bestilt et rom til.

Nemnda kan etter en samlet vurdering av det som er fremlagt ikke se at forvirringen rundt bestillingen kan føre til erstatningsansvar for Ving. Det fremgår svært tydelig av reisebeviset/ billetten at det kun er bestilt et dobbeltrom til tre personer med halvpensjon. Den reisende plikter å sette seg inn i de dokumentene som blir tilsendt i forbindelse med reisen.

Forsinket bagasje er en forsikringssak.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noen erstatning i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Benedicte Tørresby, 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.