

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av kr 3.700 som er betalt ekstra for tilgang til tv-kanalen NRK.

Dato

08.10.2014

Saksnummer

96/14P

Tjenesteyter

Vitaltour AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av kr 3.700 som er betalt ekstra for tilgang til tv-kanalen NRK.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager er 84 år og har reist regelmessig med Vitaltour til Kypros de siste 10 årene.

I år skulle hun reise alene på langtidsferie og var derfor avhengig av norsk TV-tilbud. Da hun bestilte reisen den 16.01.14 hadde de et kampanjetilbud der man kunne bo på Panas eller Electra hotell (søsterhotell med beliggenhet rett ved siden av hverandre). Før avreise oppdaget klager at Panas ikke hadde NRK TV.

Hun tok da kontakt med Vitaltour og betalte så kr 3.700 ekstra for å være garantert opphold på Electra der de har NRK TV.

Da klager ankom reisemålet oppdaget hun at også Panas hotell har NRK TV, om enn med noe dårlig kvalitet. Hun tok derfor dette opp med Vitaltours representanter på stedet og foreslo at hun, i stedet for å få pengene refundert, kunne få en mer solrik leilighet, da den leiligheten hun hadde fått lå i skyggen.

Dette lot seg ikke ordne og klager har i ettertid klaget til Vitaltour for å få svar på hva kr 3.700 skulle være betaling for siden begge hotellene har tilgang til NRK TV.

Klager krever kr 3.700 refundert.

Vitaltour har i det vesentlige anført:

Da klager bestilte sin reise på Vitaltours nettsider den 16.01.14 hadde de ikke informasjon om at Panas hotell hadde NRK TV.

Dette hotellet åpnet for Vitaltours kunder den dagen klager kom til Kypros og de hadde ingen informasjon om at hotellet etter hvert ville ordne norsk TV for gjestene. NRK TV har ikke fungert optimalt på Panas hotell og Vitaltour har derfor valgt å beholde informasjonen på nettsidene om at norsk TV kun finnes på Electra.

Kampanjepriser har Vitaltour (som alle andre turoperatører) ut fra tilbud og etterspørsel. En kampanjeleilighet, som klager hadde bestilt, bekrefter ingenting om norsk TV, beliggenhet (Electra eller Panas), utsiktsforhold eller om leiligheten har markterrasse eller balkong. Electra er Vitaltours hovedhotell på reisemålet.

På dette hotellet kan man reservere bestemte leiligheter til ordinære priser.

Klager hadde opprinnelig et ønske om markterrasse på grunn av vonde ben.

Hun valgte selv å endre til en ordinær pris leilighet med markterrasse på Electra for å være garantert norsk TV. Dersom klager ikke hadde endret kunne hun ha risikert å få en leilighet med balkong på Panas, noe som ville ha vært vanskelig med trapper og kjedelig med ustabilt norsk TV.

Vitaltour finner ikke grunnlag for prisavslag ettersom klager selv valgte å endre til ordinær pris med garanti for Electra hotell og norsk TV.

Nemnda bemerker:

Så vidt nemnda kan forstå bestilte klageren en langtidsferie i en periode hvor Vitaltour hadde kampanjepris på reisen. Hotellvalget til kampanjepris var Panas eller Electra hotell. Gjestene kunne vilkårlig bli plassert på ett av de to hotellene, som lå ved siden av hverandre. I de opplysningene om hotellene som var tilgjengelige, var det ikke noen opplysninger om at hotell Panas hadde norske TV-stasjoner. Det var imidlertid opplyst at hotell Electra hadde det.

Klageren betalte kr 3.700 ekstra for å forsikre seg om at hun kunne se norsk TV under oppholdet, og ble plassert på Electra hotell. Det viste seg imidlertid at også hotell Panas hadde norske TV-kanaler, noe arrangøren visste om, men ikke opplyste om, fordi mottaksforholdene var noe mer ustabile på dette hotellet.

Klageren mener at hun helt unødvendig har betalt kr 3.700,- til reisearrangørene fordi tjenesten hun etterspurte var tilgjengelig på begge hotellene.

Reklamasjonsnemnda er enig med klageren i at det er vanskelig å se hva hun har betalt ekstra for. Hvis arrangøren hadde vært oppdatert på det produktet som ble solgt, jfr. brev av 19. mars 2014, ville man ha visst at begge hoteller hadde tilgang til norsk TV. Da kunne klageren ha fått valget om hun ville bo på Electra og betale ekstra for stabile mottaksforhold eller om hun ville spare kr 3.700. Det kan ikke være slik at en reisearrangør ved å holde seg uvitende skal kunne ta ekstra betalt for en tjeneste som finnes på begge hoteller. Det er heller ikke tillitvekkende hvis reisearrangøren baserer sine anbefalinger på opplysninger som er flere måneder gamle, spesielt når man selger langtidsferier til eldre personer. Det fremgår av brevet fra Dorte T. Haugland, Vitaltour, at hun baserte sine anbefalinger på opplysninger hun hadde om hotell Panas før hotellet stengte for sesongen høsten 2013.

Det er relativt vanlig at hoteller benytter stengte perioder til oppgradering.

Nemnda finner etter dette at klageren bør få tilbakebetalt kr 3.700.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klageren får tilbakebetalt kr 3.700.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Line Vestgård, Kilroy AS, Malin TENGHEDEN LØKEN, Ving Norge AS.

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