

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag for feil i presentasjonen/
markedsføringen av hotell Holiday Inn Resort Phuket.

Dato

08.10.2014

Saksnummer

101/14P

Tjenesteyter

Ving Norge AS Reisearrangør: Ving Norge AS

Saken gjelder: Jfr. sak nr. 93/14P (PRKN-2014-93), behandlet i juni.

Krav om prisavslag for feil i presentasjonen/markedsføringen av hotell Holiday Inn Resort Phuket.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne bestilte en reise til Phuket i Thailand og valgte Hotel Holiday Inn Resort Phuket etter å ha lest presentasjonen av hotellet på Vings nettsider. Presentasjonen viste kjempefine bilder fra et flott utsmykket bassengområde, med grupper på 2-4 solstoler og en dertil hørende bassengbar. Restauranten var også svært innbydende. Det ble opplyst at det var 960 kvm basseng og at det var minibar + PC på rommet.

Ved innsjekking på hotellet oppdaget de at bassengområdet kun var på 150-200 kvm og uten bassengbar. Solstolene sto tett i rekke og bassenget var oppdelt i flere små enheter med dybdevariasjon på 30-150 cm. Rommet klagerne fikk tildelt lå mot en bakgård og uten sol. Det var ikke minibar, kun kjøleskap med vann. Det var heller ingen PC på rommet. De kontaktet Ving på sms, men fikk aldri noe svar på denne. De var senere i kontakt med Vings representant på hotellet, samt pr. telefon og e-post. Bildene på Vings nettsider viste seg å være fra en annen del av hotellet kalt Busakorn. Klagerne hadde ikke adgang til dette området. Vings nettsider ble endret under klagernes opphold hva gjaldt bilder og presentasjon av bassenget.

Klagerne ble tilbudt kr 1.000 for feilene i presentasjonen på nettsidene.

Dette avslo de og foreslo i stedet at de kunne få en oppgradering til Busakorn den siste uken av oppholdet. Dette ble avslått av Ving, som sa at de måtte i så fall betale kr 9.000 for dette.

De fikk så tilbud om å flytte til Karon eller Kata Beach, noe de takket nei til da de heller ville forsøke å nyte den siste uken med ferie.

Klagerne krever et prisavslag på kr 9.000 som tilsvarer mellomlegget fra den hotellstandarden de fikk til å få den hotellstandarden de kjøpte ut fra Vings presentasjon og markedsføring av hotellet.

Ving har i det vesentlige anført:

I løpet av perioden klagerne bodde på hotellet ble Ving gjort oppmerksom på feil i hotellbeskrivelsen. Feilene gjaldt bilder av bassenget, opplysninger om minibar på rommene og at størrelsen på bassenget var oppgitt til 960 m² mens det korrekte er 560 m². Dette beklager Ving.

Ving har i løpet av vintersesongen hatt 140 gjester boende på hotellet og ingen av disse har bemerket feil i beskrivelsen. Ving var dessverre ikke klar over feilen før det ble tatt opp i begynnelsen av mars. Beskrivelsene ble da rettet umiddelbart.

Busakorn som klagerne refererer til, er et slags VIP område ved hotellet knyttet til visse romtyper. Ving selger ikke disse romtypene.

Rommet klagerne fikk ved ankomst stemmer overens med den beskrivelsen av rommene som forelå da klagerne bestilte sin reise, bortsett fra lite kjøleskap i stedet for minibar. Det utloves ikke noen spesiell beliggenhet eller utsikt på den romtypen klagerne hadde bestilt. Ving har ikke oppgitt at det skal finnes PC på rommet, men på hotellet.

Ving har tilbudt en kompensasjon på kr 2.750, som tilsvarer 15 % av reisens pris, for feilaktige bilder av bassenget, opplysninger om minibar når det i stedet var lite kjøleskap med vann og feil opplysning om bassengets størrelse.

Ving finner ikke grunnlag for ytterligere prisavslag.

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.

Reisearrangøren har erkjent at opplysningene om hotellet i hotellbeskrivelsen var feilaktig, idet bilder viste et bassengområde som Vings gjester ikke hadde adgang til. Videre sto det i rombeskrivelsen at rommet hadde minibar, hvilket det ikke hadde.

Etter at Ving ble gjort oppmerksom på feilinformasjonen i hotellbeskrivelsen ble dette rettet opp. Sannsynligvis skjedde dette på bakgrunn av at klagerne og en annen gjest påpekte feilene.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner å måtte konkludere med at reisen som ble solgt led av en mangel, i og med at kundene ikke fikk det som ble forespeilet i Vings hotellomtale. Oppgradering til det området som Ving reklamerte med, ville ha kostet ca. kr 9.000,-. Ving har tilbudt kr 2.750,- i kompensasjon, noe som utgjør ca. 15% av reisens pris.

I en tilsvarende sak har nemnda anbefalt at Ving erstatter det en oppgradering til Busakorn-delen av hotellområdet kostet. Den saken gjaldt en gjest som påviste at nettopp et stort basseng var av avgjørende betydning for henne da hun valgte hotell. Ut fra prinsippet om at like saker bør behandles likt, og under henvisning til at feilen ene og alene skyldes Vings feilaktige markedsføring, anbefaler nemnda at også klagerne erstattes differansen mellom det hotellrommet de fikk og rom i Busakorn-delen av hotellet, oppgitt til kr 9.000,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne får refundert kr 9.000.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Line Vestgård, Kilroy 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.