

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet at de ikke fikk ha besøk av slektninger som ikke bodde på hotellet.

Dato

17.10.2019

Saksnummer

2019-03001

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i en 2-romsleilighet på Hotel Riviera Vista, Playa del Cura, Gran Canaria i perioden 02.02.2019 - 16.02.2019. Totalpris 23 900 kroner.

Klager anfører at de ved bestilling av reisen informerte Tickets selger om at de hadde slektninger på reisemålet som de ville tilbringe mye tid sammen med. Klager valgte derfor for første gang innkvartering i en leilighet med kjøkkenkrok slik at de kunne invitere sine slektninger til felles mat og hygge. På alle sine tidligere reiser har klager kun hatt hotellrom.

Tickets selger ble informert om at klager ønsket besøk av sine slektninger og at det var derfor hun fant frem til et hotell med leilighet og kjøkkenkrok. Selgerens leder har bodd på hotellet tidligere og har hatt besøk av venner i leiligheten. Ingen av de ansatte hos Ticket var klar over hotellets besøksforbud.

Klagers opphold på Playa del Cura ble helt annerledes enn de hadde tenkt og hotellet ble stort sett et sted hvor de bare sov om natten. Lunsj og middag og alle sosiale aktiviteter foregikk utenfor hotellets område.

Klager krever refusjon av en god del av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving viser til følgende informasjon under Viktig å vite på ving.no:

Bruk av hotellrom/leilighet

"Dersom du ikke sjekker inn på hotellet, eller gir oss eller hotellet melding om at du kommer senere, vil bestillingen på hotellet bli annullert. Det er ikke tillatt å la andre enn de som er ført opp i reisebeviset dele eller bebo leiligheten/hotellrommet selv for kortere tid, uten at dette er avtalt med oss på forhånd. Prisene for tilleggs gjester varierer fra sted til sted. De fleste hotell tillater ikke at gjester som ikke bor på hotellet besøker eller benytter fellesarealene."

Årsaken til ovennevnte kan bero på at hotellet har måltidsavtaler som personer som ikke bor på hotellet kan få tilgang til. Videre vil de kunne benytte seg av fellesarealene som kan ha begrenset kapasitet. Hotellet må ha oversikt over hvem de har inngått avtalte med om noe skulle inntreffe i forhold til sikkerheten. Dersom et hotell skulle tillate kortere eller lengre besøk på rommene kan de vanskelig kontrollere at utenforstående ikke overnatter eller benytter seg av hotellets fasiliteter.

Selv om et hotell tidligere ikke har hatt restriksjoner mot besøkende i leiligheten, kan dette endres og hotellet kan avvise besøkende. Tickets selger undersøkte ikke med Ving om det var mulig for klager å ta imot besøk på hotellet.

Ving har hatt en lengre e-post korrespondanse med Tickets selger i etterkant av reisen. Ticket har bedt Ving legge frem korrespondansen for Pakkereisenemnda.

Ving kan ikke påta seg ansvaret for at klager ikke fikk ta imot besøk på hotellet og kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres i tråd med avtalen, jfr. § 25. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold, dvs. i kataloger, brosjyrer, nettsider, annonser i media, med mer. Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for. Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis §§ 27, 28, 31 og 32.

Klager har fremmet krav om prisavslag da en forutsetning for klagers valg av hotell og rom var fordi han ønsket å ha besøk av sin familie på hotellet. Klager har anført at han orienterte om dette per telefon til en representant fra Ticket. Under oppholdet viste det seg at hotellet ikke tillot at andre enn hotellets gjester fikk være der.

Det fremgår av uttalelsen fra Ticket at de var kjent med at klager skulle treffe familie på ferien, men ikke at dette skulle skje på selve hotellet. Det fremgår av Ving sine

hjemmesider standardinformasjon om at de fleste hotell ikke tillater at gjester som ikke bor på hotellet besøker eller benytter fellesarealene.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, bransjerepresentantene og nemndsleder, finner det ikke tilstrekkelig sannsynliggjort at klager fikk et forhåndssamtykke om at det var greit å ha besøk av familien på hotellet og at partene hadde inngått avtale om det.

Basert på informasjon oppgitt av Ving på sine hjemmesider, fremstår det tvert imot som sannsynlig at det ikke var gitt en slik tillatelse. Etter flertallets vurdering er det flere gode grunner for at hotellene begrenser fasilitetene kun til å gjelde hotellets gjester, særlig begrunnet i sikkerhets og kostnadshensyn.

Mindretallet, forbrukernes representanter, er av den oppfatning at vilkåret om besøksforbud på hotellet av familie eller andre som ikke bor der, er så spesielt og overraskende at det burde fremgått på en tydeligere måte enn i arrangørens reisevilkår. Informasjonen i de vilkårene om at de fleste hotell ikke tillater besøk av gjester er dessuten generell og spesifiserer ikke at det aktuelle hotellet opererte med besøksforbud. Etter mindretallets oppfatning bør et slikt vilkår i stedet fremgå av hotellets sider eller fremgå på en mer tydelig måte i arrangørens tilbud. Etter mindretallets mening kan klager derfor ikke anses for å ha godtatt vilkåret om besøksforbud, med den konsekvens at forbudet må anses å være en mangel ved pakkereisen.

Mindretallet støtter imidlertid flertallet i at det ikke kan legges til grunn at Ticket kan anses for å ha gitt et forhåndssamtykke til klager om at det var greit med besøk på hotellet.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Line Vestgård (KILROY Travel AS)
- Ellen Pytte (TUI Norge AS)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)