

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet manglende informasjon om forhåndsbestilling av solsenger.

Dato

28.03.2019

Saksnummer

2018-04452

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i en ett-roms Classic Suite, balkong og havutsikt på Hotel Sunprime Alanya Beach, Alanya, Tyrkia i perioden 10.07.2018 - 31.07.2018. Totalpris kr. 36.450.

Første feriedagen ble klager overrasket da de kom ned på stranden og oppdaget at solsengene i de fire radene nærmest sjøen var reservert. Ved hovedbassenget hvor det var 22 solsenger, var 20 av disse er reservert.

Klager kontaktet Ving lokalt, og hun bekreftet at klager ikke hadde fått noen mail om at de kunne forhåndsreservere solsenger. Dersom klager hadde fått et varsel om denne nye praksisen som ikke fremgikk av Vings nettsider da han bestilte reisen, ville han ha kansellert turen og funnet et annet reisemål.

Klager bestilte reisen nesten ett år før avreise og valgte dette hotellet fordi de hadde vært der tidligere, noe som var viktig i og med at de for første gang bestilte et tre ukers opphold. Klager presiserer at de har vært på dette hotellet mer enn 10 ganger og feiret flere bryllupsdager her. Noen år har de vært der to ganger i året.

Klager krever et prisavslag på kr. 20.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving mottar mange tilbakemeldinger fra kunder og blant annet via spørreskjemaer som alle får tilsendt og kan svare på i etterkant av reisen. Ofte er dette tilbakemeldinger på tilgang på solsenger og at solsenger reserveres med håndklær, mange har over lenger tid

ønsker seg løsninger på dette. Det er ressurskrevende for hotellene å følge med på dette som de ofte ikke har kapasitet til. Ving har i ca ett år testet ut muligheten til å bestille fast solseng ved å tilby et visst antall solsenger til forhåndsbestilling. Ving opplever generelt gode tilbakemeldinger på dette og har økt dette tilbudet til å gjelde på flere hoteller.

Noen dager før avreise sender hotellet ut e-post med forklaring på hvordan man bestiller sin solseng. Det er hotellet som avgjør hvilke kunder som mottar tilbudet på e-post. Systemet bygger på at hotellet har satt opp et visst antall solsenger som det er mulig å forhåndsbestille. Hotellet ser ikke navn i systemet som denne e-posten sendes ut ifra, men kun hvilke bestillingsnummer det gjelder. Antallet solsenger som kan bestilles er begrenset, og Ving kan derfor ikke love at alle gjestene mottar tilbudet. Prisen for å forhåndsbestille solseng er kr. 250 per solseng uavhengig reiselengde. Antall solsenger som tilbys til forhåndsbestilling overstiger ikke 30 % av hotellets totale antall solsenger.

Ving har på nytt sjekket opp kapasiteten av solsenger på hotellet og hvordan det så ut i perioden klager var på hotellet. Ving har merket seg at tallene som de først opplyste i svaret på klagers henvendelse ikke stemmer, men tilhører et annet hotell.

På standen er det radene nærmest vannet er de mest populære og de blir derfor ofte valgt ut først uavhengig om de er forhåndsbestilt som fast plass eller ikke. Hvilke solsenger som er ledige kan ikke garanteres hverken på hoteller som tilbyr forhåndsbestilling av fast plass eller på andre hoteller. Majoriteten av hotellets solsenger vil alltid være tilgjengelig for de gjester som ikke ønsker å forhåndsbestille fast plass, og da er det første mann til mølla som normalt.

Ving mener at selv om et antall av hotellets solsenger var forhåndsreservert mot betaling, har klager hatt en størstedelen av hotellets solsenger tilgjengelig gratis. Det er ingen garanti for at klager hadde funnet ledig solseng nær vannet eller på annen foretrukket plass selv om tilbudet om å bestille fast plass ikke hadde vært tilgjengelig.

Ving har ikke noen ytterligere kommentarer til denne saken.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

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.

Nemnda har gjennomgått sakens dokumenter. På bakgrunn av Vings redegjørelse om hvordan man kunne leie solsenger gjennom Ving, ser det ut til at solsengene med best beliggenhet i forhold til sjøen kunne reserveres mot betaling av kr. 250 før avreise. Utvelgelsen av de gjestene som fikk tilbudet om reservasjon av solsenger synes å være

basert på loddtrekning. De som fikk tilbud om å reservere solseng for hele ferien ble trukket ut blant bestillingene. Det var følgelig ikke alle som fikk tilbudet.

Det er opplyst at det fremdeles var mange solsenger til disposisjon for de gjestene som ikke fikk tilbud om fast solseng. Det fremgår imidlertid at eventuelle ledige senger var plassert lenger fra sjøen enn de som var forhåndsreservert. Ving hevder at forhåndsreservasjonene kun gjaldt ca. 17 % av solsengene.

Ut fra opplysningene i saken kan det imidlertid se ut til at hotellet har sett dette som en mulighet til ekstra inntjening. Hotellet leide derfor også ut solsenger. Arrangøren var klar over dette, og hevder at prisen var 30 euro per uke for to stoler. Klageren hevder på sin side at solsengene kostet opp mot kr. 4.500 i leie for tre uker.

Nemnda vet ikke hva som er riktig, men at solsenger leies ut både av Ving og av hotellet må nødvendigvis føre til at det blir færre stoler igjen til fri avbenyttelse enn det arrangøren har oppgitt. Klageren har opplyst at de fleste av solsengene ved bassenget var forhåndsreservert.

Nemnda kan forstå at klageren var skuffet, men kan ikke se at dette er et forhold som kan regnes som en mangel ved pakkereisen. Det var fremdeles ureserverte solsenger som kunne benyttes. Mangel på solsenger er forøvrig et kjent fenomen mange steder fordi det som regel er for få solsenger i forhold til antall gjester. Enkelte gjester reserverer senger tidlig på dagen. Enkelte steder er det ikke gratis solsenger, men stoler til leie.

Det som er spesielt i dette tilfellet er at arrangøren tilbyr leie av solstoler til et fåtall gjester før avreise uten at det er noen klar linje i hvordan disse gjestene blir utvalgt.

Nemnda bemerker at markedet er den beste regulator hvis det som leveres ikke oppleves som verd pengene. En reisearrangør er avhengig av å levere produkter som kundene finner tilfredsstillende. Gjøres ikke det vil kundene ved fremtidige reiser velge en annen arrangør.

Når det gjelder spørsmålet om denne praksis bør føre til prisavslag, har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og de to bransjerepresentantene finner som nevnt ovenfor at praksis er svært uheldig, men finner etter omstendighetene at det ikke bør føre til prisavslag.

Mindretallet, de to forbrukerrepresentantene, anbefaler at klager gis et prisavslag på 10 % av reisens pris. En slik praksis bidrar til en redusert ferieopplevelse fordi utvalget blir veldig begrenset for dem som ikke er heldige å få tilbudet.

Vedtaket blir fattet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Hana Temsamani (Forbrukerrådet)
- Ellen Pytte (TUI Norge AS)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)