

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. at romtype og -standard var en annen enn bestilt.

Dato

03.06.2016

Saksnummer

316/15P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. at romtype og -standard var en annen enn bestilt.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en ukes ferie for 2 voksne og 2 barn med innkvartering i 2 dobbeltrom juniorsuite på hotell Best Western Le Grand Pavois i Juan les Pins, Frankrike i perioden 03.10.15 - 10.10.15.

På Vings bookingsider og beskrivelser var det opplyst at de kun hadde en romtype på dette hotellet; juniorsuite. Klager forventet å få to juniorsuiter, men ved ankomst fikk de tildelt to vanlige dobbeltrom. Det stod dobbeltrom på billetten, men dette reagerte ikke klager på siden de ikke hadde noen grunn til å tvile på at Vings beskrivelse av rommene på nettsidene ikke var korrekt.

Juniorsuitene var på 31 kvm, sofa, balkong og utsikt, mens dobbeltrommene var på 18 kvm.

Klager kontaktet Ving den dagen de ankom hotellet, men de hadde stengt i helgen, så klager tok ny kontakt på mandagen. Etter å ha sjekket litt, fikk klager opplyst at Ving hadde byttet underleverandør mot dette hotellet og at de kun solgte standard dobbeltrom. Dette var imidlertid ikke endret på Vings nettsider. Klager kunne enten oppgradere til bestilt romtype og få mellomlegget refundert eller få kompensasjon ved hjemkomst. Klager ønsket å bytte rom slik at de fikk den romtypen de hadde bestilt og forventet, men hotellet hadde ikke ledige juniorsuiter.

Klager ønsker å få refundert ca. kr 11.000 som er differansen mellom romprisen på avtalt/ bestilt rom og de rommene de fikk tildelt på hotellet. Hadde det vært ledige juniorsuiter ville differansen vært klagers refusjonskrav. Romprisen kan dokumenteres ved bilde av prisliste på hotellet den 04.10.15.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Klager har bestilt og betalt for 2 dobbeltrom med frokost på Best Western Le Grand Pavois Hotel.

Ved bestilling var den skriftlige informasjonen om hotellet og romkategorier på ving.no ikke oppdatert. Dette grunnet kontraktendring i forbindelse med bytte av leverandør.

Ving innrømmer feilen og har forståelse for at informasjonen i presentasjonen av hotellet har gitt andre forventninger til romstandard. Informasjonen på ving.no ble umiddelbart oppdatert etter at feilen ble oppdaget.

Av informasjonen på Vings nettsider fremgikk informasjon om at de kun solgte Juniorsuiter på hotellet. Alle priskomponenter og informasjon etter bestilling var imidlertid rettet opp, slik at riktig informasjon og riktig pris fremgikk av billetten.

Avtalen mellom Ving og den reisende omfatter pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse/reisebevis. Reisende oppfordres til å lese igjennom bekreftelsen/billetten slik at opplysningene i henhold til bestillingen er riktige.

Ving gjør oppmerksom på at klager ikke har betalt for Juniorsuite. Prisen som er presentert og betalt samsvarer med tildelt dobbeltrom inkl. frokost. Det er derfor ikke rimelig å tilby kompensasjon som motsvarer prisforskjellen mellom de to romkategoriene.

Ving har tilbudt et prisavslag på kr 500 per person.

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.

Slik nemnda forstår saken har klageren forholdt seg til en nettside hos Ving som opplyste at arrangøren kun formidlet juniorsuiter på det hotellet klageren valgte. Det viste seg imidlertid at opplysningene på Vings nettsider var feil fordi Ving hadde byttet underleverandør og nå kun formidlet ordinære dobbeltrom. Ving hevder at prisen som ble opplyst var endret, slik at klageren har betalt for dobbeltrom, som var det han fikk. Etter Vings syn har han fått det han betalte for, men av kulansehensyn har arrangøren tilbudt et prisavslag på 500 kroner pr. person, totalt kr 2.000. Klageren krever differansen mellom juniorsuite og dobbeltrom refundert. I følge prisliste på hotellet beløper prisdifferansen seg til 1.120 euro, eller ca. 11.000 kroner.

Nemnda ser saken slik at når en kunde skal velge hotell på valgt destinasjon, er pris og kvalitet en viktig del av vurderingen. Vings nettsider var villedende, idet de opplyste at rommene som ble formidlet var juniorsuiter, samtidig som prisen tilsvarte et dobbeltrom. Hvis alle

komponenter i informasjonen hadde vært korrekte, er det ikke sikkert at klageren ville ha valgt dette hotellet. Det er umulig å foreta en sammenligning mellom hotelltilbudene når ett av dem er feilpriset. Etter nemndas syn har klageren krav på erstatning fordi han ble feilinformert. Etter en samlet vurdering foreslår nemnda at erstatningen passende kan settes til halvparten av prisdifferansen som fremkommer ovenfor, nemlig 560 euro som etter historisk kurs kr 9.39 pr. 3. oktober 2015 beløper seg til kr 5.258.40.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får erstatning for feilinformasjon med kr 5.258,40.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørлие, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.