

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Kreta, Rethymnon, hotell Sentido Pearl Beach, 5. - 12. mai 2011. Krav om refusjon av differansen mellom et tre-stjerners og et fire-stjerners hotell.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

145/11

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 9.500

Saken gjelder:

Reise til Kreta, Rethymnon, hotell Sentido Pearl Beach, 5. - 12. mai 2011.

Krav om refusjon av differansen mellom et tre-stjerners og et fire-stjerners hotell.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne bestilte reise gjennom Ving.no, hvor de gikk inn på Finn.no-reiser.

Klagerne hadde på forhånd brukt lang tid på å finne reisemål og hotell, og endte opp med hotell Sentido Aegean Pearl, ved Pearl Beach i Rethymnon, Kreta.

Da klagerne søkte på aktuelle hoteller, begrenset de søket til kun 4- og 5-stjerners hoteller, samt aktuelle reisemål og datoer.

Da det nærmet seg avreise og klagerne skulle skrive ut billetten, oppdaget de at det var reservert rom på feil hotell, nemlig nabohotellet. Dette hotellet hadde tre stjerner. Ved nærmere undersøkelse viste det seg at klagerne etter å ha valgt hotell Sentido Aegean Pearl på Finn blir sendt videre til hotell Sentido som ligger på Pearl Beach. Hotellet har tre stjerner. Prisen er imidlertid den samme.

Klagerne mener at feilen ligger hos Ving og at det er uriktig at de skal betale full pris for en vare som er av såpas mye dårligere standard enn den klagerne i god tro søkte opp og bestilte på nettet.

Klager krever å få tilbake differansen mellom et femstjerners og et trestjerners hotell.

Ving har i det vesentlige anført:

Klager søkte reiser på finn.no. På finns sider lå hotell Sentido Aegean Pearl med pris for Sentido Pearl Beach. Gjesten valgte Sentido Aegean Pearl, men da han ble sluset inn på Vings egne nettsider var det informasjon om Sentido Pearl Beach som kom opp.

Hotellenes navn er svært like, dog er presentasjonen av de to hotellene så ulike at Ving mener at gjesten må ha vært klar over at det var Sentido Pearl Beach han bestilte.

Feilen lå hos finn.no. Slike feil kan forekomme, og Ving tar forbehold om dette i reiseinformasjonen på Vings nettsider.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs 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 vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at det var feil på nettsidene til finn.no. Klager ble ved valg av hotell Sentido Aegean Pearl på finn.no sluset til Vings hjemmesider og hotell Sentido Pearl Beach. Dette hotellet ble så bestilt på Ving.no.

Det fremgår av samarbeidsavtalen mellom Ving og Finn Reise at Ving stiller sin database over reiseprodukter tilgjengelig for Finn. Det fremgår videre at Ving «påtar seg ansvar for alle kunder som bestiller reiseprodukter fra Ving Norge AS via link fra finn.no.»

Nemnda er av den oppfatning at Finn kan sammenlignes med en formidler av reisen, og at Ving i utgangspunktet er ansvarlig for feil som begås av formidleren.

Det var imidlertid ingen feil på Vings sider, og klager må etter nemndas vurdering i en viss utstrekning lastes for ikke å ha oppdaget at hun ble sluset inn på et annet hotell enn det hun valgte på Finn.

Klagerne har fått en annen innkvartering enn den de valgte på Finn, og nemnda anbefaler etter en samlet vurdering av klager gis et prisavslag på kr 2.000.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 2.000. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Hanne Åsell, Star Tour AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Hanne Åsell, Star Tour 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.