

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet feil bilde av barnebasseng og lekeplass.

Dato

30.10.2017

Saksnummer

2017-01923

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to voksne, ett barn på to år og et spedbarn med innkvartering i et dobbeltrom med all inclusive på Hotell Amilia Mare, Kallithea-området, Rhodos i perioden 17.05.2017 - 31.05.2017. Totalpris kr. 26.860.

Klager valgte Hotel Amilia Mare på bryllupsreisen hovedsakelig grunnet barnebassenget som var avbildet på ving.no med seil/tak over og en flott lekeplass da de reiste med barna på 11 måneder og 2,5 år. Men bildet av bassenget og lekeplassen på ving.no tilhørte et annet hotell. På Amilia Mare var barnebassenget en del av voksenbassenget og en meter dypt. Det egnet seg ikke som barnebasseng.

Klager fikk tilbud om å flytte til Sunconnect Evita der barnebassenget skulle være på 265 kvm. Det viste seg at barnebassenget var på 50 kvm og ikke 265 som Vings servicemedarbeider påsto. Teksten på ving.no er endret. Hotel Amilia Mare hadde kategori 4+ mens Sunconnect Evita holdt en lavere standard med klassifiseringen 3+.

Klager har anført at bildene som tjenesteyter legger ved av basseng og lekeplass er fra to forskjellige plasser på hotellet. Det ene var inne på området der de hadde barneklubb, men klagers barn var ikke gamle nok til å være med i denne, og ergo fikk de ikke bruke dette området. Bassenget der var dessuten veldig skittent og fontenen oppi bassenget virket ikke. De andre bildene som tjenesteyter har lagt ved viser av ett stort og flott barnebasseng og en fin lekeplass som ser veldig flott og innbydende ut. Hadde virkeligheten vært slik hadde de ikke klaget eller bedt om å få bytte hotell selv om det ikke var tak over bassenget slik det var på bildet de så på ving.no i første omgang.

Klager spurte de som jobbet på hotellet hvor barnebassenget var og de ble da henvist til den delen av hovedbassenget som var en meter dypt. Siden de kunne være her med sine to små barn, utforsket de området. Litt bortenfor den delen av hotellet som de bodde

på fant de det bassenget og den lekeplassen som tjenesteyter viser til, men det var ikke åpent eller i drift. Da klager spurte om dette i resepsjonen, fikk de beskjed om at dette ikke hørte til klagers hotell. Bassenget og lekeplassen som tjenesteyter viser til på bildene var avstengt og ikke i bruk. Alle lekeapparatene var stengt med sperrebånd og kjepler, og bassenget var skittent og ikke rengjort på lenge.

Klager har lagt ved bilde av bassenget der den finske guiden de først var i kontakt med tok bilder av basseng og lekeplass. Klager anfører at dersom bildene av basseng og lekeplass som tjenesteyter viser til hadde vært mulig å bruke, hadde ikke klager takket ja til et dårligere hotell bare fordi taket over barnebassenget på Amilia Mare manglet. Det var heller ikke tak over bassenget dit de flyttet.

Klager krever refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving anfører at hotellet ikke levde ikke opp til klagers forventninger da det viste seg at det ikke var tak over barnebassenget, som det var på bildet av bassenget på ving.no. Klager hevder at barnebassenget og lekeplassen ikke fantes i det hele tatt. Det er ikke korrekt. Bassenget finnes, men uten tak. Dette forklarte reiseleder som de tok kontakt med den 19.05.2017. Det misvisende bildet ble fjernet på ving.no. Beskrivelsen var ellers korrekt.

Det er ikke registrert at klager nevnte at det manglet lekeplass på Kalithea Resort. Lekeplass finnes på hotellet, noe som fremgår av bilder som viser lekeplassen og barnebassenget. På oversiktskartet over hotellområdet, som deles ut til alle hotellgjestene ved innsjekking, er barnebassenget oppført under punkt 36.

Klager kontaktet Ving den 19.05.2017, for å melde ifra at det ikke var tak over barnebassenget, som vist på bildet på ving.no. De ønsket derfor å bytte hotell til Sunwing Kalithea Resort. Dette var ikke mulig på grunn av at Sunwing var fullt. Den 21.05.2017 fikk de tilbud om å flytte til Sunconnect Evita, kategori 3+. Det var svært fullbooket på Rhodos denne perioden og Sunconnect Evita var det beste barnevennlige alternativet som hadde ledige rom. Beskrivelsen av hotellet, romtypene og klassifisering var tilgjengelig for klager på ving.no. Klager var klar over at Sunconnect Evita hadde en lavere klassifisering.

Sunconnect Evita kostet totalt 200 EUR mer enn Amilia Mare fra den 21.05.2017 til den 31.05.2017. Ving stod for prisforskjellen og transporten, på grunn av at barnebassenget ikke hadde tak som bildet på ving.no.

Det fremgår av hotellbeskrivelsen at Sunconnect Evita består av fire bygninger. Ving opplyser om at det kun er heis i hovedbygningen. Romtypen klager kunne flytte til var et dobbeltrom familie. Dobbeltrom familie utloves ikke i en spesiell bygning og kan ligge i hvilken som helst av de fire bygningene. Det er ikke gjort noen annen avtale eller gitt

løfte om rom i en spesiell bygning med Vings representanter på stedet. Klager fikk tildelt et rom i henhold til beskrivelsen.

Klager kontaktet Ving den 22.05.2017 og meldte ifra at barnebassenget på Sunconnect Evita var mindre enn det Ving oppgir i hotellbeskrivelsen. Vings representanter trodde på hotellet som sa at størrelsen var korrekt i beskrivelsen og undersøkte ikke selv før den 26.05.2017. Barnebassengets størrelse var oppgitt til 265 m² mens korrekt størrelse var 50 m².

Klager fikk utbetalt en kompensasjon på kr. 3.350 på reisemålet. Etter hjemkomst har klager fått tilbud om ytterligere kr. 2.000 kr til konto eller et Ving gavekort på kr. 3.000. Prisavslaget på totalt kr. 5.350 utgjør ca. 20% av reisens pris.

Etter å ha mottatt klagers tilsvaer, har Ving undersøkt saken nok en gang med sine kolleger på reisemålet. Det viser seg at de ikke har mottatt korrekte opplysninger. I beskrivelsen av Amilia Mare på ving.no har Ving alltid beskrevet kun ett barnebasseng. Da de mottok bilder og forklaring fra kollegene på stedet, har Vings reklamasjonsavdeling ikke forstått at hotellets gjester nå har tilgang til to barnebasseng. Korrekte bilder av bassenget som var tilgjengelig for klager da de var på hotellet ble vedlagt. Ving anfører at det ikke er noen aldersgrense for å benytte dette bassenget.

Ving øker tilbudet om kompensasjon til 50% av reisens pris grunnet feil og uklarheter fra Vings side.

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.

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.

Det er klaget over at de fasilitetene som barn kunne benytte ikke var i henhold til det som sto i hotellbeskrivelsen da klageren kjøpte reisen. Klageren byttet hotell til ett med lavere klassifisering for å få tilgang til barnebasseng. Det viste seg at guiden hadde feilinformert om bassengets størrelse på dette hotellet. I følge guiden var det 265 kvm, mens det i realiteten var 50 kvm.

Arrangøren har etter å ha undersøkt saken innrømmet at det er gitt feil informasjon. Det er tilbudt et prisavslag på 50% av reisens pris. Klageren krever hele reisen refundert.

Nemnda kan etter en samlet vurdering ikke se at feilinformasjonen fra reisearrangøren innebærer en så vesentlig mangel at formålet med pakkereisen ble vesentlig forfeilet. Klageren byttet hotell til ett med noe lavere standard, men med et barnebasseng på 50 kvm. Barna hadde da anledning til å bade, og slik nemnda ser saken, må reisen også ha bestått av andre trivselselementer som ikke ble berørt av bassengproblematikken. Reisen er beskrevet som en bryllupsreise.

Nemnda finner etter omstendighetene at det prisavslaget som er foreslått av arrangøren – 50% - hvilket utgjør kr. 13.430 - er et passende prisavslag.

Vedtak

Nemnda kan ikke anbefale at klageren gis prisavslag ut over 50 % av reisens pris, hvilket utgjør kr. 13.430. Dette beløpet er tilbudt av arrangøren.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)