

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av to av en ukes hotellovernattinger fordi Norwegians fly ble kansellert pga. streik.

### Dato

09.10.2015

### Saksnummer

133/15P

### Tjenesteyter

Norwegian Holidays

### Saken gjelder:

Krav om refusjon av to av en ukes hotellovernattinger fordi Norwegians fly ble kansellert pga. streik.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte fly og hotell på nettsidene til Norwegian.

Flybillettene med DY1770 fra Trondheim til Las Palmas den 7. mars 2015 ble kansellert av Norwegian pga. streik i Norwegian. Klager har fått tilbake det de betalte for flybillettene. Men Norwegian vil ikke refundere den forhåndsbestilte innkvarteringen på Gran Canaria som klager ikke fikk benyttet.

Klager mener det ikke fremgår tydelig nok at hun har bestilt fly hos Norwegian og hotell hos Booking.com og at dette er to ulike selskap. Under «Hotell» bestilte klager sitt hotell, uten tanke på at det var et annet selskap som der hadde ansvaret. For klager som kunde var dette Norwegians nettsider. Alle sidene som fremkommer under lenken er riktignok merket med Booking.com, men alle har også Norwegians logo som overskrift. I en bestillingsfase der man nettopp har bestilt flybilletter under samme logo, går inn på Hotell og fortsatt har samme logo, vil man tro at dette er ett og samme selskap.

Videre står det i svaret fra Norwegian flere steder i bestillingsvilkårene at avtalemotpart er Booking.com. Det er riktig, men veldig få leser disse vilkårene, da de anses som standard for alle. Så lenge man tror man har med Norwegian å gjøre, tror man at man er beskyttet.

Klager stiller spørsmål om hvorfor Norwegian bruker sin logo på Booking.com sitt område, hva de vil oppnå og hvorfor det ikke har noen konsekvenser.

Klager har fått refundert flybillettene, men ikke hotellet på Gran Canaria.

Det vises for øvrig til klagers brev.

## **Norwegian Holidays har i det vesentlige anført:**

Norwegian Holidays skriver at dette ikke er en reise med Norwegian Holidays fordi kunden har kjøpt flybilletter for seg og hotell for seg. To separate produkter der hotellet er bestilt gjennom booking.com via en link på Norwegians side. Det er ingen pakkereise.

På frontsidene når man trykker på «hotell» på Norwegians hjemmeside, fremkommer det tydelig at dette er en tjeneste levert av Booking.com. Den samme fanen ligger i løpet av hele bestillingsprosessen. I tillegg så må man akseptere bestillingsvilkårene før man får fullført bestillingen, og der står det flere steder at det er Booking.com som er avtalepart. Gjennomgående i alle artiklene i vilkårene snakker man om Booking.com som avtalepart, Norwegian Air Shuttle er ikke nevnt.

Norwegian kan ikke etterkomme klagers krav om refusjon av det forhåndsbestilte hotellet. Årsaken er at de ved streik bare er pliktige til å erstatte kostnader til overnatting hvis klager ble ombooket til et annet fly med Norwegian til dagen etter og klager ikke hadde mulighet til å overnatte privat eller reise hjem i løpet av ventetiden.

Etter Eu-forordningen faller streik inn under uforutsette ekstraordinære omstendigheter og følgelig kan de ikke holdes erstatningspliktige for de forhåndsbetalte utgifter, ekstrakostnader eller merutgifter som klager ble påført i forbindelse med streiken.

Norwegian ønsker en diskusjon på nemndsmøtet om denne saken omfattes av pakkereiseloven eller ikke.

Det vises for øvrig til brev fra Norwegian Holidays.

## **Nemnda bemerker:**

Saken gjelder spørsmålet om klageren har kjøpt en pakkereise eller om hun har kjøpt to separate tjenester. Spørsmålet er forelagt for nemnda fordi klageren mener at det ikke det går tilstrekkelig klart frem av hjemmesiden til Norwegian.no at man går ut av Norwegians hjemmeside og inn på booking.coms hjemmeside når man klikker på fanen «Hotell».

Nemnda vil nedenfor gå igjennom de skrittene som er nødvendige for å bestille et hotellrom, og knytte bemerkninger til disse.

Står kunden inne på Norwegians hjemmeside og klikker på fanen «Hotell», kommer det opp en opplysningslinje hvor det informeres om at kunden automatisk vil bli omdirigert til den nye siden - hotellsiden - innen 2 sekunder. Kunden kommer deretter inn i booking.coms hotellbestillingsbilde. Adressefeltet skifter fra norwegian.no til booking.com. På booking.coms side står det videre at siden er «Powered by Booking.com».

Nemnda viser for ordens skyld til at det finnes en egen fane med «Fly + Hotell» på Norwegians hjemmeside, hvor det tydelig fremgår av adresselinjen at denne siden opereres av norwegianholidays.no. Denne fanen ville etter nemndas syn ha vært mer eller mindre overflødig hvis Norwegian samtidig hadde operert en egen hjemmeside for hotellbestilling.

## **I tillegg kommer at det øverst på sidene med avtalevilkår står**

**Booking.com:Avtalevilkår. Booking.com er videre nevnt en rekke steder under avtalepunktene.**

Etter nemndas syn burde klageren ha registrert at hun gikk ut av Norwegians hjemmeside og inn på Booking.coms nettsider. Å bestille varer og tjenester på internett kan være krevende. Kunden er derfor henvist til å være nøye med å lese de sidene man går inn på, spesielt fordi Norwegians logo er sentralt plassert også på Booking.coms hjemmeside.

Systemet er for øvrig det samme hvis kunden vil leie bil via Norwegians hjemmeside. Siden har en egen fane for «Leiebil». Adressefeltet skifter fra norwegian.no til cars.cartrawler.com.

Det viser etter nemndas syn at denne siden er konstruert på samme måte som hotellsiden.

Det vises videre til Ot.prp.nr.41 (2005-2006) hvor Barne- og likestillingsdepartementet blant annet tok sikte på å klargjøre pakkereisedefinisjonen. Departementet bemerket blant annet på side 9 første spalte:

« Problemstillingen om hva som er «på forhånd tilrettelagt» kommer særlig frem ved bestilling av reiser på Internett, en salgskanal som var ukjent da pakkereisedirektivet og pakkereiseloven ble utarbeidet. Booking på Internett blir mer og mer vanlig. En nettside kan for eksempel inneholde lenker til fly, hotell og leiebil som kan settes sammen etter kundens ønske ... .»

Ved endringslov 8. september 2006 nr. 62 ble en pakkereise definert slik:

«Med en pakkereise menes et tilrettelagt arrangement som varer i mer enn 24 timer eller omfatter overnatting, som selges eller markedsføres til en samlet pris ... .».

Slik nemnda ser saken er det her foretatt separate bestillinger av flyreise og hotellrom. Begge elementer er videre betalt hver for seg.

Pakkereisenemnda kan etter dette ikke se at saken gjelder et sammensatt produkt som kan behandles etter lov om pakkereiser.

Saken må derfor bli å avvise.

### **Vedtak:**

Saken avvises.

Vedtaket er enstemmig.

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, Hans Christian Birkeland, Reisegiganten 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.*