

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av tilleggskostnader på reisen.

Dato

20.06.2024

Saksnummer

2024-00807

Tjenesteytere

Solfaktor

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med rutefly og innkvartering i ett club-rom på Yotel New York i New York i perioden 18.02.2024 - 25.02.2024. Totalpris 25 450 kroner.

Klager skriver at det ut over oppgitt totalpris for fly og hotell på 25.450 kroner har det på pakkereisen tilkommet en kostnad på 3 237 kroner (301 USD). Ekstrakostnaden er en resortavgift som alle hotellets gjester må betale. Klager opplever at informasjon om totalpris og tilleggskostnader er misvisende, skjult og utydelig. Tilleggskostnaden utgjør en betydelig andel av totalkostnaden og at denne er for dårlig opplyst.

Klager skriver at de vil trekke frem følgende svakheter i bestillingsprosessen:

- Informasjon om tilleggskostnader er skjult i bestillingsprosessen. Informasjon om en ekstrakostnad på 301 USD er i skjult i en nedtrekks meny kalt "lokale gebyrer og tillegg". Ekstrakostnaden er det eneste informasjonsfeltet som er skjult i en nedtrekksmeny. Det er helt uvanlig at sentral informasjon, som eneste informasjon felt, skjules i en bestillingsprosess. Avsnittet som inneholder informasjon om ekstrakostnaden er plassert helt nederst på siden og under steget "fortsett". Klager mener det er normal praksis at "Fortsett" knappen plasseres nederst og i det minste under viktig informasjon slik at forbrukeren får med seg denne. Hos store pakkereisearrangører som f.eks. TUI er tilsvarende informasjonen synliggjort og "Fortsett" knappen er plassert nederst på siden. På den måten legges det opp til at forbrukeren får med seg relevant informasjon.
- Totalpris for hotell er ikke en totalpris. I samtlige deler av bestillingsprosessen er totalpris for fly og hotell synliggjort. Som forbruker er det vanskelig å forstå at det tilkommer en kostnad på 301 USD eller 3 237 kroner for å bo på hotellet.
- Størrelsesorden på tilleggskostnaden utgjør en betydelig andel av totalkostnaden. I sitt svar refererer Solfaktor til deres retningslinjer om lokale gebyrer og kostnader for tilvalg. I retningslinjene benyttes eksemplene turistskatt og bompenger (tilvalg), som begge er kostnader av liten størrelsesorden.

Facilitetskostnaden på 301 USD utgjør en 26 % økning i hotellkostnad. Til sammenligning utgjør en turistskatt på totalt 24,5 USD en økning på 0,45 %.

Klager mener tilleggskostnaden utgjør en betydelig andel av totalkostnaden og er for dårlig opplyst.

- Klager har anført at det ikke er tilstrekkelig å varsle om en prisøkning på 26 % gjennom avhuking av betingelser.
- For å gjennomføre Solfaktor sin bestillingsprosess må kunden spesifikt verifisere kjøp av bagasje og transport fra flyplassen. Klager mener det ikke er likestilling av informasjon når merkjøp varsles spesifikt, mens ikke-valgfrie ekstrakostnader på 3 000 kroner skjules i en nedtrekks meny eller gjennom avhuking av betingelser

Klagers krav: 3 237 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Solfaktors skriver at det i deres betingelser punkt 3; Reisens pris, siste avsnitt, kommer det klart fram at «De skatter og avgifter som kan beregnes, betales samtidig med kjøp av reisen. Enkelte lokale skatter og avgifter kan ikke betales på forhånd, men må betales av kunden på stedet. Dette kan gjelde turistskatt som kreves av overnattingssteder, bompenger og lignende».

Solfaktor mener at det å ramse opp alle former for lokale skatter og avgifter i betingelsene vanskelig lar seg gjøre, og de har i stedet nevnt noen eksempler på hva det kan være. «Resortavgift» er ikke spesifisert i vilkårene, men «knappen» i bestillingsløpet «Lokale gebyrer og tillegg» etterfulgt av oppfordringen om «klikk for å se liste over gebyrer som skal betales lokalt», ligger etter Solfaktors mening godt plassert i forløpet og burde være lett synlig for bestiller. Klager har lagt ved et bilde som viser hvor i forløpet dette ligger; mellom «spesielle ønsker for ditt opphold» og «avbestillingsforsikring via Gouda». Solfaktor mener derfor det bør være enkelt å følge deres oppfordring om å klikke på listen over gebyrer som skal betales lokalt av den reisende.

For å kunne slutføre bestillingen må bestiller dessuten huke av for at han/hun aksepterer handelsbetingelsene, samt at han/hun bekrefter å ha sjekket reiseplan og at alt er som ønsket. Det lar seg ikke gjøre å slutføre bestillingen før man har bekreftet nettopp dette.

Årsaken til ulik praksis på tilvalg av mer-kjøp som bagasje og transfer, er at disse tjenestene skal betales til Solfaktor, og så betaler Solfaktor dette videre til underleverandørene. Når det gjelder lokale gebyrer og tillegg, som resortavgiften, er dette en avgift gjesten betaler direkte på destinasjonen ved ankomst.

Solfaktor kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Solfaktor.

Nemnda bemerkar

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med rutefly og innkvartering i ett club-rom på Yotel New York i New York i perioden 18.02.2024 - 25.02.2024. Totalpris 25 450 kroner.

Klagen gjelder krav om refusjon av tilleggsavgifter på 301 dollar.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Etter en gjennomgang av sakens dokumenter mener nemndas flertall, representantene fra reisebransjen og nemndas leder, at klager ved avtaleinngåelse har fått korrekte opplysninger om prisen inkludert 301 dollar i avgifter. Det vises til bestillingsbekreftelsen. Flertallet i Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentantene, mener tilleggskostnaden på 301 dollar bør refunderes til klager, ettersom dette er en kostnad forbrukeren urettmessig har blitt trukket for etter kjøp av pakkereisen.

Det følger av pakkereiseloven § 9 første ledd bokstav c at den reisende, før avtaleinngåelsen, skal gis «informasjon om pakkereisens samlede pris, inkludert skatter og eventuelle tilleggsavgifter, gebyrer og andre kostnader. Dersom kostnadene ikke med rimelighet kan beregnes før avtalen inngås, skal det angis hvilke typer tilleggskostnader den reisende eventuelt må betale». Ved kjøp av pakkereisen er det i dette tilfellet oppgitt en «totalpris», der tilleggskostnaden ikke er inkludert. Dette til tross for at størrelsen på tilleggskostnaden er kjent for Solfaktor, samt at andre kostnader som reiseforsikring og bagasje er synlige for klager ved bestilling av reisen. Solfaktor kunne enkelt opplyst om tilleggskostnaden ved å innta den som en del av totalprisen, eller tatt et tydelig forbehold om at en slik tilleggskostnad ville kunne påløpe som et tillegg til oppgitt totalpris. Ved å unnlate å gi slik informasjon fremstår reisen som rimeligere enn den i realiteten blir for klager.

Solfaktor har anført at prisopplysningen blir gitt i deres bestillingsløsning. Etter mindretallets syn er denne informasjonen gitt på en uhensiktsmessig måte som er egnet til å villedde forbrukeren. Vesentlige prisopplysninger skal fremgå klart og tydelig for forbruker, og skal ikke være ett klikk unna.

Etter mindretallets syn har ikke Solfaktor overholdt lovens minstekrav til opplysninger som skal gis før avtaleinngåelse etter pakkereiseloven. Etter mindretallets syn hadde ikke

Solfaktor anledning til å trekke 301 dollar fra klagers kort, og dette beløpet må derfor refunderes. Mindretallet mener at klager derfor bør gis medhold.

Flertallet i Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold. Vedtaket blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Klager gis ikke medhold.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)
- Fanny Helle (Forbrukerrådet)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)