

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag de omvisning og inngangsbilletter ikke var inkludert i utfluktene.

Dato

17.10.2019

Saksnummer

2019-02930

Tjenesteytere

World Visitor AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for 6 personer "Eventyrlig stoyrbyferie med opplevelser fra 1001 natt - ISTANBUL" i perioden 24.05.2019 - 28.05.2019. Totalpris 28 320 kroner.

Kjøpsutløsende faktor for denne reisen, var en annonse i magasinet "Vi over 60". I annonseteksten fremgår følgende:

Prisen inkluderer bl.a.:

- * Fly til og fra Istanbul med velrenommert flyselskap
- * Transfer flyplass-hotell-flyplass samt alle utflukter i Istanbul med komfortable turbusser
- * 4 netter i dobbeltrom på 4-stjerners hotel i Istanbul
- * Rikholdig frokostbuffet
- * Kvalifisert statsautorisert skandinavisktalende reiseledere

Reisen ble bestilt og betalt på grunnlag av ovennevnte informasjon.

Da klager satt på bussen på vei mot hotellet, som for øvrig lå 17 km utenfor Istanbul bysentrum, fortalte guiden at klager kunne betale kr. 210 ekstra for "Vip Package" for å få inngangspenger og omvisning inkludert på utfluktene, samt en middag. Klager mener at dersom ikke alle utflukter i Istanbul var inkludert, var dette villedende reklame og i strid med norsk markedsføringslov.

Klager krever derfor refusjon for "- 210 euro per person som de betalte til guiden på plass. Middagen var ikke inkludert i annonsen eller i klagers dokumenter, den beløp seg til 60 euro pr.pers. Dette går til fratrekk av kravet.

Klagers krav: 150 euro per person, totalt 900 euro, samt en endring av markedsføringmateriell, slik at andre kan unngå å bli lurt.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

World Visitor har undersøkt saken og anfører at klager har fått levert alle ytelser i henhold til avtalen. Imidlertid kan det ha oppstått misforståelser i forbindelse med hva som var inkludert i utfluktene.

Det som ikke er inkludert i utfluktene er "rundvisninger" på stedet, inngangsbilletter etc. Kundene kan bli med bussen på selve rundturen, men de kommer ikke inn på severdighetene uten å løse egen billett. World Visitor anfører at dette blir tydeliggjort i «ekstratilbudene» som står rett under de inkluderte ytelsene på websiden, i booking bekreftelsen og på fakturaen.

World Visitor gjør oppmerksom på at bookingbekreftelsen er en bindende del av avtalen og at en liten annonse aldri kan reflektere all informasjon rundt et komplekst reiseprodukt. I bookingbekreftelsen/fakturaen står det: «EKSTRATILBUD Kultur- og komfortpakke til spesialpris. Pakken inneholder middag hver dag (noen ganger fast meny), alle inngangspenger samt rundvisninger på severdigheter dag 2 og 3: kr 1.690,- per person (ved forhåndsbestilling, pris på stedet 1.990,- kr)». World Visitor mener det tydelig fremgår at inngangspenger og rundvisninger ikke er inkludert, men en ekstraytelse.

I reisedokumentene står det i tillegg til informasjonen om ekstratilbudene også følgende: «Merk [...]Ikke inkludert i reiseprisen: lunsj- og middagsmåltider i Istanbul, valgfrie utflukter i programmet[...]

World Visitor har undersøkt med guiden og han sier at han har kommunisert at utfluktene er inkludert, men ikke inngangsbillettene og rundvisninger. Klager har kjøpt pakken med omvisninger etc. og med dette akseptert dette. Klager har også deltatt på alle utflukter og med dette fått de ytelsene de har betalt for.

World Visitor kan ikke se at klager har krav på erstatning, men innrømmer at annonsen og kommunikasjonen kan ha ledet til noen misforståelser. De vil se over sitt markedsføringsmateriell med tanke på å tydeliggjøre dette enda mer.

World Visitor tilbyr klager en betaling på 300 kroner per person som plaster på såret.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra World Visitor AS.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter avtalen, jfr. § 25. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i

markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold, dvs. i kataloger, brosjyrer, nettsider, annonser i media, med mer.

Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for – ansatte, underleverandører av tjenester som omfattes av avtalen – og særlig feil og forsømmelser begått av stedlige representanter på reisemålet. Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis §§ 27, 28, 31 og 32.

Klager har fremmet krav om 150 euro per person, for hele gruppen 900 euro. Kravet er begrunnet i at klager la til grunn ved bestilling av reisen, at alle utflukter med inngangspenger på reisestedet var inkludert. Det fremgår av bestillingsbekreftelsen at de reisende kunne bestille ekstratilbud som inkluderte alle inngangspenger, samt middag. Det fremkommer videre av reisedokumentene at inngangspenger ikke er inkludert. Nemnda er av den oppfatning at det for en forbruker kan være vanskelig å skille mellom betegnelsen «alle utflukter er inkludert» samtidig som det sies at inngangspenger ikke er inkludert. Selv om tjenesteyter uttrykkelig har informert om at inngangspenger ikke er inkludert, kan informasjonen slik den fremkommer lett føre til misforståelser. Nemnda anbefaler derfor at en større del av de betalte inngangspengene utbetales til klager, skjønnsmessig fastsatt til 600 euro til gruppen samlet.

Vedtak

Pakkereisenemnda gir klager delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)