

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder tilleggsbetaling på kr 8.578,- som de reisende ble avkrevd av hotellet ved ankomst.

### Dato

..

### Saksnummer

278/13P

### Tjenesteyter

Supersaverno

### Klager: X

**Turarrangør: Supersaver.no**

**Reisemål: Mauritius**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: 25.500,-**

**Tidsrom: 160713 - 310713**

### Saken gjelder:

Saken gjelder tilleggsbetaling på kr 8.578,- som de reisende ble avkrevd av hotellet ved ankomst.

**Klageren opplyser at de ved ankomst Hotell Tamassa ble forespurt om hvilken «pakke» de hadde bestilt. Klageren fikk forklart at man kunne bestille all inclusive eller «room only». Klageren var av den oppfatning at de hadde bestilt all inclusive.**

Resepsjonssjefen lette i sine papirer og kunne etter ca. en time vise frem en bestilling fra Expedia som viste klagerens navn samt en kode R/O som skulle bety «room only».

Nærmeste spisested lå flere mil fra hotellet. Klageren ba derfor om å få en pris på all inclusive pakken. I første omgang fikk de en pris på ca. kr 18.000,-, noe som var helt uaktuelt å betale. Etter å regnet på det, fikk de et tilbud på kr 8.578,- for frokost og enkelte middagsmåltider, noe som ble akseptert av klageren.

Klageren vil rette krav til Supersaver.no på ekstrabeløpet de måtte ut med.

I dette kravet er det ikke tatt med timer av ferien som ble kastet bort i frustrerende forhandlinger med hotellet.

**Supersaver.no viser til at klageren må ha lest reisevilkårene før han bekreftet bestillingen. «Reisende plikter å sette seg inn i reisevilkårene før kjøpet fullføres samt kontrollere at navn i bestillingen staves korrekt».**

Supersaver.no er et internett reisebyrå som bruker flere ulike flyselskap, leiebilleverandører og hotell-leverandører for booking. Hotell-leverandøren i dette tilfelle var Expedia.

Reisearrangøren hevder at selskapet ikke er ansvarlig for problemer som måtte oppstå ved hotellbookinger.

Slike problemer må tas direkte opp med hotell-leverandøren.

Hva hotellet kaller seg står Supersaver.no ikke til ansvar for.

Hotellet tilbyr alt fra «room only» til fullservice pakker, klager har selv valgt «room only» uten å sette seg inn i hva dette betyr.

Supersaver.no mener at klager har fått det han har bestilt, og kan ikke se at det foreligger grunnlag for kompensasjon.

### **Nemnda bemerker:**

Det fremgår av Supersaver.no's svar til klager at de ikke anser at den virksomheten de driver faller inn under pakkereiseloven. Kunden henvises derfor til å ta kontakt med Expedia, som er Supersavers hotell-underleverandør.

Det er etter nemnda vurdering ikke tvilsomt at den type sammensatt produkt som selges av Supersaver.no faller inn under pakkereiselovens område. I pakkereiseloven § 1-1 - Anvendelsesområde, heter det:

Loven gjelder for tilbud om pakkereiser og for avtaler om kjøp av pakkereiser som inngås mellom en kunde og en arrangør eller formidler av en pakkereise.

Pakkereiseloven § 1-2 omhandler lovens ufravikelighet, det vil si at den ikke kan fravike til skade for kunden.

Pakkereiseloven § 2-1 definerer pakkereise:

Med pakkereise menes et tilrettelagt arrangement, som varer i mer enn 24 timer eller omfatter overnatting, som selges eller markedsføres til en samlet pris, og som inkluderer minst to av følgende elementer:

Spørsmålet blir så om hva det ble inngått avtale om i forbindelse med overnattingsdelen av pakkereisen.

Reisen ble bestilt over telefon med en ansatt hos Supersaver.no.

Den ble omgående betalt og arrangøren oversendte bekreftelse på betaling og bestilling samt informasjon om reisen og hotellet. I hotellvoucheren ble klageren informert om at de reisende kunne bli pålagt ekstra gebyr for frokost og at det kunne påløpe ekstra kostnader for en nyttårsmiddag. Klageren hevder at da de etter en lang runde med resepsjonen på hotellet fikk se Expedias bestilling, så de at bestillingen inneholdt koden «R/O» som skulle bety «room-only».

En slik kode fremgår ikke av de papirene klageren fikk oversendt fra Supersaver.no. Klageren presiserer at på hotellets nettside, som han gikk inn på før han bestilte, står det Tamassa All-inclusive. Hotellet hevder at dette er hotellets navn, og at det betyr at man tilbyr all-inclusive. I følge klageren var hotellets representant enig i at navnet var egnet til å misforstås, og at de hadde vært inne på tanken om å endre betegnelsen. Hotellets representant ble også vist Supersaver.no's nettside, hvor det ikke var noen mulighet for å spesifisere om man ønsket å bestille bare rom eller rom all-inklusiv. Klageren opplyser at det nesten daglig utspant seg lignende episoder i resepsjonen som den han var innblandet i.

Klageren har registrert at nettsiden nå er endret slik at det nå fremgår at hotellet tilbyr all-inklusive.

Det følger av pakkereiseloven og Alminnelige vilkår for pakkereiser at arrangøren skal avvikle reisen i samsvar med det som er avtalt med den reisende, jfr. Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 2. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremgår at bestilling, bekreftelse, reisebevis eller lignende dokument.

Klageren har fremhevet at det på Supersavers nettsider ikke var noen mulighet for å spesifisere om man kun ønsket å bestille kun rom eller om man ønsket all-inclusive. Da hotellets representant så på nettsiden kunne han også opplyse at det var listet opp romtyper som ikke eksisterte. Klageren fremhever at det var flere enn ham som hadde diskusjoner med hotellet nettopp om hva som inkludert i prisen.

Nemnda har videre merket seg at hotellangivelsen nå er endret.

Det er den som påberoper seg at det foreligger en mangel ved reisen som har bevisbyrden. Reklamasjonsnemnda finner etter en samlet vurdering at opplysningene som ble gitt på Supersavers nettsider, og som dannet grunnlag for bestillingen, var mangelfulle. Supersaver har anført at det faktisk er opplyst at det kan påløpe ekstraomkostninger med frokost og nyttårsmiddag gir kjøperen tilstrekkelig informasjon om at det kun er rommet som er inkludert i prisen.

Nemnda er ikke enig i dette. Det peker etter nemnda vurdering nærmest i motsatt retning når det er presisert at en middag - nyttårsmiddagen koster ekstra.

Nemnda anbefaler etter dette at klageren får refundert et beløp tilsvarende utlegget han hadde, kr 8.578,-.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at Supersaver.no refunderer klageren kr 8.578,-.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Karianne Haugom, Ving Norge 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.*