

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag da reisen ikke var med all inclusive.

Dato

03.06.2016

Saksnummer

328/15P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag da reisen ikke var med all inclusive.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 2 med innkvartering i et dobbeltrom Deluxe med frokostbuffé på Shandrani Resort & Spa, Mauritius i perioden 21.11.15 - 05.12.15.

Klager trodde de hadde bestilt et all inclusive opphold etter å ha sett på nettsiden hvor følgende fremgikk på 1. linje «Et familievennlig og luksuriøst All Inclusive-hotell på en egen halvøy på Mauritius».

På den samme siden står det også spesifisert hva all inclusive bestod av. Det var dette klager leste før de bestilte reisen via kundekonsulenten i Ving.

Da klager ankom hotellet var overraskelsen stor da det viste seg at reisekonsulenten kun hadde bestilt opphold med frokostbuffé.

Alle restauranter tilhørte hotellområdet, så det var ingen andre alternativer å velge mellom. Klager valgte å bestille reisen via en kundekonsulent i Ving nettopp for å være sikker på at bestillingen ble korrekt. Det ble ikke stilt noen spørsmål om klager kun ønsket å ha kun frokost. Klager hadde forventet en ferie med all inclusive og isteden fikk de en masse ekstraavgifter.

Klager føler seg lurt og de synes det er lite kundevennlig av Ving å fraskrive seg alt ansvar.

Klager krever et prisavslag på 3.008 euro som tilsvarer oppgradering til all inclusive i 16 dager.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Klager har ved flere anledninger godkjent informasjonen Ving har lagt frem i forbindelse med forespørsel og bestilling av reisen. Ving viser til reiseforslag, reisebekreftelse og reisedokumenter hvor bestillingen i sin helhet står beskrevet. I forbindelse med reiseforslag

og etterfølgende reisebekreftelse, har selger bedt klager om å lese igjennom dokumentene nøye for å være sikker på at bestillingen skulle bli riktig i henhold til ønsker etc. Selger har også sendt med en ekstra informasjon i reiseforslaget hvor hun fremhever at hotellet også har andre alternativer ledige, for eksempel all inclusive.

Reisende plikter å gjøre seg kjent med betingelser og informasjon om reisen og henvises til reisevilkårene og hotellbeskrivelse på ving.no. Under avsnittet Mat og drikke i hotellbeskrivelsen kan man lese mer om hva som inngår og tilbys av måltider på hotellet.

Dersom klager hadde bestilt rom med all inclusive før avreise ville prisen på reisen ha vært litt i overkant av kr 20.000 dyrere.

Ving har omtrent like mange gjester som bestiller dette hotellet uten all inclusive, som med. Hotellets restauranter kan også brukes av gjester som ikke har bestilt all inclusive før avreise. Utenfor hotellet finnes det også muligheter for å spise, og et søk på TripAdvisor viser rundt 10 restauranter for lunsj og middag, innenfor 3 km fra hotellet.

Ving kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

Nemnda bemerker:

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Nemnda har gjennomgått den informasjonen som er oversendt til klageren, nemlig reiseforslag, reisebekreftelse samt reisedokumenter. Alle tre steder står det at hotelloppholdet inkluderer frokostbuffé. I reiseforslaget er det på side 2 skrevet:

«Hei,

På dette hotellet finnes det ledig andre romstyper med for eksempel all inclusive.

Det er mulig med andre flyløsninger, men det er minst en mellomlanding på ut/hjemreise.

Sender noen flere forslag.

Ha en riktig god dag!

Mvh. A»

Etter at forslaget var godkjent av klageren ble det sendt ut en reisebekreftelse hvor det fremgår at den reisende plikter å gjøre seg kjent med betingelser og informasjon om reisen. Både i denne, i reisedokumentet og på hotellvoucheren fremgår det at det kun er frokost som inngår. Arrangøren har opplyst at det er omtrent like mange reisende som bestiller kun frokost, som de som bestiller all inclusive, på dette hotellet.

Nemnda kan etter dette ikke se at det ikke er gitt tilstrekkelige opplysninger fra arrangørens side. Den reisende er selv ansvarlig for å sette seg inn i de dokumenter som blir tilsendt. Nemnda kan derfor ikke anbefale at det blir gitt noen erstatning i dette tilfellet.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noen erstatning i dette tilfellet. Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Benedicte Tørresby, Apollo Reiser 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.