

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av 250 euro da klager måtte betale ekstra for halvpensjon, noe han var helt sikker på at han bestilte på Vings nettsider.

Dato

10.11.2016

Saksnummer

4/16P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av 250 euro da klager måtte betale ekstra for halvpensjon, noe han var helt sikker på at han bestilte på Vings nettsider.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 2 personer med innkvartering i et dobbeltrom på Hotel Jardin Tecina, La Gomera og i en leilighet på Parque Santiago, Tenerife i perioden 20.12.15 - 03.01.16.

Klager hadde et bevisst valg på frokost/middag på Hotel Jardin Tecina, altså halvpensjon den første uken. Da de skulle sjekke ut ble de belastet for 5 middager. I ettertid har klager sett av bekreftelsen at middag kun gjaldt 25.12. Klager stiller seg undrende til hvordan det kan ha blitt slik da han valgte frokost/middag.

Klager ville aldri ha bestilt middag en dag, dvs. bare den 25.12. Klager er sikker på at han bestilte frokost og middag til en avtalt pris vist på skjermen. Begrensningen «25 dec» må ha blitt lagt til i bekreftelsen og kom ikke fram på bestillingstidspunktet.

Ved bestilling på ving.no 26.9.2015 krysset klager av for halvpensjon den første uken på hotel Jardin Tecina og fikk en totalpris som han aksepterte.

På nettsiden for 2016 vises samme teksten som er gjengitt under:

Avreise: 20.12 (2 uker) Pris inkluderer Hotell 1: Frokost & middag, Hotell 2: Ingen måltider

Bekreftelsen som ble sendt i etterkant begrenser middager som er inkludert til kun en dag 25 DEC - uten å gjøre spesielt oppmerksom på at 5 (6) middager er fjernet.

Restaurantregning for 5 middager er på 292,12 euro. Av dette er inntil 40 euro for vin/vann. Altså en tilleggsregning på minimum 250 euro

Ving.no oppgir en totalpris på kr 32.130 ved bestilling og fjerner så 5 av 6 middager når reisen bekreftes. 5 tegn i en bekreftelse «DEC 25» er ikke en tilstrekkelig varsling om at reisen blir 250 euro dyrere enn ved bestilling.

På lokale restauranter ville klager spist for en tredjedel av prisen og de ville ha valgt det om de hadde vært klar over det.

En internett tilbyder kan ikke vise en pakke til en gitt pris på hjemmesiden og øyeblikket etter endre betingelsene, dvs. gjøre reisen 250 euro dyrere uten særskilt varsling. På linje med kundens undersøkelsesplikt har Ving et ansvar for å gjøre særskilt oppmerksom på slike endringer. Klager mener det er ekstra ille at Ving kan bekrefte en annen pris minutter etter en online bestilling og stiller spørsmål om de ikke var klar over dette på bestillingstidspunktet. Handel på internett ville ikke hatt mye tillit dersom Ving sin praksis skulle legges til grunn. Klager stiller spørsmål om Ving får operere med helt andre og friere betingelser enn andre internettilbydere.

Klager krever et prisavslag på 250 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Ving viser til reisevilkårene som er utformet i.h.t Lov om pakkereiser. Avtalen mellom partene anses inngått ved bekreftet bestilling.

Klager skriver i sin henvendelse at han har bestilt halvpensjon til oppholdet på Hotel Jardin Tecina. Ving viser til bekreftelsen som ble sendt klager et par minutter etter at bestillingen ble lagt inn den 26. september 2015 kl. 23:19. Her kommer det tydelig frem hva som gjelder. Frokost under oppholdet samt frokost og middag 25. desember 2015. Ving kan ikke se at klager har valgt halvpensjon.

Kunden er pliktig til å gå igjennom bekreftelsen for kontrollere at reisen som er bestilt er i tråd med hva kunden vil ha.

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 funnet saken vanskelig. Det er i utgangspunktet ikke tvilsomt at bekreftelsen på bestillingsnummer 21740261 under opplysningene om hotellet Jardin Tecina spesifiserer «Frokostbuffe, Frokost & middag 25DEC». Selskapet har derfor i utgangspunktet rett i at det ikke fremgår at frokost og middag er bestilt for hele ukesoppholdet. På den annen side er det

ikke mulig for nemnda å se av det som er fremlagt av utskrifter fra nettsidene at det i det hele tatt er mulig å forhåndsbetale middag for kun en dag. For nemnda ser det ut til at man må velge en av pakkene, f.eks. «Sunprime Inclusive exkl. lunch», eller være henvist til å betale for enkeltmåltider som bestilles på hotellet.

Ving har ikke kommentert dette, men har kun vist til lov om pakkereiser og vilkåret om at avtalen omfatter pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og forbrukerrepresentantene, finner at arrangøren har ansvaret for at nettsidene gir så klare opplysninger at bestilleren har en mulighet til å finne ut av hva som tilbys og hva prisen for de forskjellige alternativene er. Etter flertallets syn må arrangøren ha ansvaret for at det som deretter bekreftes er i samsvar med bestillingen. I motsatt fall vil bestilleren ha det hele og fulle ansvaret for uklarheter i bestillingsbildene. Slik kan loven etter flertallets syn ikke forstås. Flertallet finner det helt usannsynlig at bestilleren har ønsket å forhåndsbetale kun for en middag og kan heller ikke finne noe bestillingsbilde som viser at en slik reservasjon i det hele tatt er mulig.

Bestillerens adferd underbygger et slikt syn. Det er vedlagt fakturaer som viser at han spiste alle middagsmåltidene på hotellet, til tross for at det etter det som er opplyst fantes andre restauranter i nærheten av hotellet hvor prisene var adskillig lavere enn på hotellets restaurant.

Etter dette finner flertallet at klageren bør få refundert 250 euro til dekning av middagsutgifter.

Nemndas mindretall, reiselivsbransjens representanter, viser til at det på billetten tydelig fremkommer at det kun er middag den 25.12 som er inkludert, i tillegg til frokostbuffe. Dette kommer derimot ikke tydelig frem i bestillingsprosessen.

Den reisende har selv et ansvar for å sjekke at billetten er korrekt. Mindretallet anbefaler derfor at Ving betaler halvparten av kundens utlegg til middag, det vil si 125 euro.

Vedtak blir truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får refundert 250 euro.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

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

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.