

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av all inclusive.

### Dato

09.03.2020

### Saksnummer

2019-04956

### Tjenesteytere

Amisol Travel AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer og et spedbarn med innkvartering i et dobbeltrom med havutsikt på Hotel Hyatt Regency i Sharm el Sheikh, Egypt i perioden 06.09.19 - 13.09.2019. Totalpris 13 724 kroner.

Klager viser til vedlegg hvor det tydelig fremgår at pakkereisen var med all inclusive og det var ingen annen informasjon om andre romtyper. Deretter trykket hun på «bestill». Bestillingen ble gjort på klagers mobil og hun kom direkte til bookingsiden hvor det kun stod romtype «dobbeltrom m.havutsikt». Klager anfører at hun ikke hadde noen mulighet til å endre romtype. Det var kun en romtype som het «dobbeltrom m.havutsikt».

Klager anfører at det hverken på billetten eller på bookingsiden stod noe om at reisen kun inkluderte frokost. Dersom det hadde stått romtype «dobbeltrom m.havutsikt inkl frokost» ville klager tatt kontakt med Amisol for å avklare tilbudet. Da klager bestilte reisen antok hun at reisen var all inclusive siden det var det som stod i annonsen på Amisols nettside.

Klager mener at det var feil i Amisols systemer da hun bestilte reisen, noe Amisol først oppdaget etter at klager bestilte sin reise. Amisol skriver at de endret teksten etter at klager bestilte reisen. Bildene Amisol har lagt ved som vedlegg er fra etter at de endret på tekstene og systemet.

Klagers krav: 2 823 kroner som inkluderer 2 622 kroner for ekstra betaling av all inclusive og 201 kroner for måltidet de måtte kjøpe den første dagen på hotellet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

## **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Amisol mener at klager ikke hadde grunn til å regne med at reisebestillingen inkluderte all inclusive, siden dette ikke var nevnt i billetten.

Amisol viser til Amisol sine alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 2. tredje avsnitt i kursiv som er spesielle vilkår for reiser med Amisol Travel og som kompletterer alminnelige vilkår for pakkereiser. Her står det: «Det er alltid kundens ansvar å kontrollere at billetten stemmer overens med ønsket bestilling. Det er alltid billetten som er gjeldene i forhold til pris, hotell, romtype og hva som er inkludert i reisens pris. Er det feil i bestillingen eller billetten ikke stemmer overens med ønsket bestilling må dette meddeles umiddelbart og før reisen er betalt».

Videre i alminnelige vilkår pkt. 2 første avsnitt står det: "Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument". Vilkårene finnes på nett, her: <https://www.amisol.no/servicelinker/reiseinformasjon/reisevilkaar/>

Amisol mener at informasjonen som klager har vist til før bestilling ikke ga grunn til å regne at det ble bestilt hotellopphold med all inclusive. Vedlegget «booking1.jpg» viser pakkereisen slik den kommer opp etter et søk på reiser. Dette er det første steget for bestilling, der man kan velge blant flere pakkereiser som tilbys for den reisedato som er valg. Ved å klikke på teksten «Prisinformasjon» gis mer informasjon om hva som er inkludert i prisen. Hvis klager hadde klikket på "prisinformasjon" ville det stått valgt romtype uten all inclusive. Ved å klikke på teksten «andre romtyper», får man opp andre muligheter. Dette er illustrert i vedlegget «Booking2.jpg». Her ser man de 2 ulike valgene av rom med og uten all inclusive som tilbys ved opphold på Hyatt Regency i Sharm el Sheikh. I neste steg (etter å ha klikket på "bestill"), får man opp en oversikt over det som er valgt. Se vedlegget «Booking3.jpg». Hvis man velger et rom med all inclusive vil dette fremgå under teksten «du har valgt..» «Romtype, Dobbeltrom havutsikt all incl». Deretter legger man inn informasjon om de reisende.

Når bestillingen er gjennomført, får man en bekreftelse på e-post som viser reisebestillingen. Her bekreftes valgt romtype, og om oppholdet er med all inclusive. Se vedlegget «Eksempel-billett.jpg».

Klager bestilte reisen 30. august 2019. Etter dette har Amisol gjort endringer på nettsidene. Teksten «all inclusive» er endret til «mulighet for all inclusive». Videre er dette presisert i teksten for romtypen klager bestilte. Teksten «dobbeltrom havutsikt» er endret til «dobbeltrom havutsikt ingen måltid inkl.». Nå velges frokost som tillegg i neste steg. Informasjonen slik den var på klagers bestillingstidspunkt ga likevel ikke grunn til å regne med at oppholdet ble bestilt med all inclusive. All inclusive var ikke nevnt i de etterfølgende bestillingsstegene, og i sto ikke i bestillingsbekreftelse eller på billetten.

Reisen ble bestilt 1 uke før avreise. Klager kunne ha tatt kontakt med Amisol for å klargjøre om det var måltider inkludert når det ikke sto i bestillingsbekreftelsen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Amisol Travel AS.

### **Nemnda bemerket**

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres i tråd med avtalen, jfr. pakkereiseloven § 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. Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for. 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 prisavslag på 2 823 kroner som representerer kostnader ved all inclusive inklusive et måltid på 201 kroner. Klager mener hun bestilte all inclusive. Tjenesteyter hevder at klager ikke har bestilt all inclusive.

Det er på det rene at det ikke fremgår av klagers billett at hun har bestilt all inclusive på denne reisen. Klager har hevdet at dette likevel var noe hun forventet basert på informasjon i annonsen på nettsiden til tjenesteyter, hvor det står all inclusive under hotellet før man som kjøper trykket bestill. Det fremkommer av tjenesteyters svar at tjenesteyter har endret denne delen av annonsen til at det nå står "mulighet for all inclusive". Nemnda mener at det her er gitt informasjon som kan være vanskelig for kjøper å forstå. Det at tjenesteyter nå har endret ordlyden til "mulighet for all inclusive" bekrefter for så vidt at tjenesteyter også har sett at ordlyden klart kunne vært klarere. Basert på denne uklarheten anbefaler nemnda at tjenesteyter utbetaler halvparten av beløpet som er krevd fra klager dvs 1 411 kroner. Det anbefales redusert særlig fordi det fremkommer av klagers billett at hun ikke har bestilt all inclusive. Nemnda anbefaler at klager får delvis medhold.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)  
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)  
Ragnar Wiik (Forbruker Europa)  
Anne Edvardsen (Ving Norge AS)  
Ida Lehre (Apollo Reiser AS)