

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. at billetter til Legoland ikke var inkludert i reisens pris.

Dato

01.06.2016

Saksnummer

269/15P

Tjenesteyter

Color Line AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. at billetter til Legoland ikke var inkludert i reisens pris.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en tur med Color Line for 2 voksne og 2 barn med innkvartering på Hotel Hovborg Kro i perioden 15.08.15 - 17.08.15.

Via Color Lines hjemmeside bestilte klager «Familiepakken til Legoland», noe de også gjorde for et par år siden uten at det medførte noen overraskelser eller ulemper.

Klager hadde fått tilsendt en nettlink per e-post hvor det fremgikk at man kunne bestille pakkereise som inkluderte båttur, to dagers inngangsbillett til Legoland og overnatting i to netter på utvalgte steder. Klager benyttet seg av denne nettlinken. De brukte god tid på bestillingen og valgte det rimeligste bostedet de fant i kjøreavstand fra Legoland.

Før de aksepterte at betalingstransaksjonen gikk i gjennom, kontrollerte de at både båttur, 2 dagers Legoland-billetter og kro aktuelle datoer for alle fire var med i den endelige pakkeprisen.

Dagen før avreise oppdaget klager at billettene til Legoland ikke var spesifisert, men det fulgte av selve bekreftelsen at det var «Legoland-pakketur» klager hadde bestilt. Klager regnet med at de ville få billettene på kaia neste dag, men ringte for sikkerhets skyld kundeservice for Color Line, men de hadde stengt.

På avreisedagen både ved innsjekk på kaia og ved informasjonen på båten ble klager gjort oppmerksom på at de hadde bestilt «Legoland-pakketur» uten å få med Legoland-billetter slik det fremkom av nettsiden til Color Line, av bestillingen og av all annen reklame.

Klager fikk beskjed om at de kunne kjøpe Legoland-billetter av Color Line i informasjonen, noe de så seg nødt til da de hadde lovet barna to dager i Legoland. Billettene kom på kr 1.594,- for alle fire. Klager fikk også beskjed om at de kunne kontakte kundeservice når de åpnet, og de reklamerte samme morgen per e-post til Color Line kundeservice.

Ved ankomst Hovborg kro fikk klager en bestillingsbekreftelse på at det dreide seg om pakketur til Legoland på innsjekk koden. Klager spurte innehaver/resepsjonist om hun hadde erfart at flere kunder av Color Line hadde kjøpt pakketur til Legoland uten å få med billetter til Legoland slik reklamen til Color Line lover. Innehaver av Hovborg kro bekreftet at dette hadde hun opplevd flere ganger.

Følgende fremgår i Color Lines Reklame:

«Familiepakke til Legoland» Våre rimeligste pakke tilbud. Skal du og familien til LEGOLAND ®? Her er ett av våre beste pakke tilbud inkludert 2 overnattinger for 2 voksne og 2 barn (inntil fylte 13 år), 2 dagers entré til LEGOLAND ® og båtreise tur/retur Danmark med bil»

Deretter følger ulike overnattingsvalg med ulike priser både over og under kr 4.700. Det er også en link hvor det står «Velg blant disse overnattingsstedene». Det var på nevnte link vi fant Hovborg kro som et rimelig alternativ tilknyttet familiepakken til Legoland. Videre står det på nettsiden at prisene inkluderer:

Klager fikk en tur som ikke samsvarte med reklamen som fremgår av nettsiden til Color Line. I følge brosjyrer, nettsiden og ved selve bestillingen fikk klager opplyst at 2-dagers billetter til Legoland for alle fire var inkludert. Det vises i den forbindelse til nemndas avgjørelse av 24. oktober 2011 (Nemnd 10/11) (PRKN-2011-122) der Color Line ble funnet ansvarlig for feil på deres hjemmeside.

Klager måtte betale kr 500 mer for båtturen enn den ville ha kostet om de betalte samme tur til full pris i det aktuelle tidsrommet. Til sammenlikning ville båtturen ha kostet ca. kr 1.800 for alle fire i det aktuelle tidsrommet om de kun hadde bestilt båttur separat, og ikke kr 2.300 som kundeservice skriver at klager har betalt.

Klager mener at det er i strid med pakkereiseloven at Color Line overlater risikoen for påståtte feil i reisedokumenter til klager. Det vises i den forbindelse til avgjørelse fra nemnda i sak 245/09 der det står følgende om et selskaps opplysningsplikt:

«Turarrangør plikter i henhold til alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 7 å opplyse om forhold han forstår eller bør forstå har betydning for den reisende. Informasjon om stengt badeland på et hotell som spesielt markedsføres med subtropisk badeland, er en informasjon av stor betydning for de reisende.»

Klager mener Color Line burde ha opplyst at Legoland-billetter ikke var inkludert, når pakkereisen ble markedsført som en Legoland-tur.

Klager mener det er i strid med markedsføringsloven å markedsføre produktet som en Legoland-pakke når det ikke inkluderer billetter til Legoland. Color Line reklamerte med to dagers inngang til Legoland i prisen.

Klager hadde aldri bestilt turen til nevnte pris dersom to dagers billetter til Legoland for alle fire ikke var inkludert. Motivasjonen for selve reisen var inngangsbillettene til Legoland.

Klager opplever å ha blitt lurt. Når man bestiller en pakketur så ligger det i dette at man får litt rimeligere billetter, overnatting o.l., enn om man bestiller hver del for seg. I dette tilfellet har klager måttet betale adskillig mer, Color Line har tatt seg ekstra betalt for båtturen, i tillegg til

å ta betalt for Legoland-billetter som klager antar de har tatt avanse på, og det på en pakketur som markedsføres særskilt med billetter til Legoland.

Klager krever å få utgiftene på kr 1.594 for to dagers inngang til Legoland for fire personer. Dette var klagers siste ferietur før skolestart som skulle være noe spesielt for barna. Det var ubehagelig å få beskjed både i innsjekk og i informasjonen at Legolandbilletter ikke var inkludert i Legolandturen, særlig for barna som var til stede og hørte dette. Turen ble langt dyrere enn budsjettet da de måtte kjøpe Legoland billetter i tillegg til å ha kjøpt pakketur til Legoland.

Klager krever også prisavslag/ulempeerstatning for tapt/forfeilet ferieopplevelse fastsatt etter nemndas skjønn. Klager fikk noe helt annet enn det de ble forespeilet av Color Line på deres nettside, og de fikk noe helt annet enn det som var bestilt. Klager bestilte Legoland tur, ikke en dyr kroferie med to barn i barneskolealder langt sør i Danmark.

Klager vil med dette klage inn Color Line for brudd på pakkereiseloven § 6-1 og for brudd på markedsføringsloven. Vi krever derfor prisavslag beregnet etter pakkereiseloven § 6-2 tredje ledd og erstatning etter § 6-4 tredje ledd.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Color Line har i det vesentlige anført:

Klager har selv bestilt en pakkereise på www.colorline.no.

Color Line selger Hovborg kro med og uten Legoland-billetter inkludert i prisen.

Color Line selger pakkereiser med og uten inngang til Legoland. Reisen klager har bestilt er en ordinær reise med opphold på Hovborg kro. Inngang til Legoland er derfor ikke inkludert.

Familiepakken til Legoland inkluderer båtreisen tur/retur, to netter på kro/hotell og to dagers inngang til Legoland til prisen av en dag. Bestilling må gjøres fra informasjonssiden: http://www.colorline.no/batreise_med_overnatting/familiepakke_legoland

Pakken annonseres med Familiepakke til Legoland med pris for to døgn inkludert to dager i Legoland fra kr 4.700. Prisen er en fra pris og kan derfor variere ut fra avreiseperiode.

Prisen på reisen klager har bestilt er:

Båtreisen tur/retur: kr 2.328

Overnatting Hovborg kro to netter: kr 2.201

Totalt kr 4.529

Ved bestilling av Familiepakken inkludert to dagers inngang til Legoland ville pristillegget vært kr 1.376. Totalt kr 5.905.

Ved bestilling av pakken inkludert inngang til Legoland ville klager mottatt en bekreftelse hvor inngangsbilletter til Legoland var spesifisert

Prisene er markedsført med fra-priser som går ut i fra kapasitet og etterspørsel. Da klager foretok sin bestilling den 30.07.15 var rimeligste pris på en reise inkludert Legoland-billetter kr 6.383.

Kunder plikter å se igjennom reisedokumentet for å forsikre at avtalen er som ønsket.

Klager valgte pakken uten Legoland-billetter og Color Line har bekreftet i reisedokumentet at turen var uten Legoland-billetter.

Det vises for øvrig til brev fra Color Line.

Nemnda bemerker:

Klagen gjelder det forhold at klageren mente å bestille en pakketur til Legoland med Color Line. Pakken skulle inneholde båtbilletter, overnatting på valgt hotell samt to dagers inngangsbilletter til Legoland. Han oppdaget rett før avreise at inngangsbilletter til Legoland ikke var oppført på billetten. Da han kom om bord måtte han kjøpe Legolandbilletter. Klageren er av den oppfatning at Color Lines nettsider og markedsføring er misvisende.

Nemnda har sett på nettsiden slik den nå ser ut, men har ingen formening om dette er en endret versjon i forhold til den nettsiden klageren besøkte. Slik siden ser ut nå, fremgår det tydelig hvor man må krysse av for å kjøpe en pakke med de tre elementene klageren ønsket å kjøpe.

Det er den enkelte reisende som er ansvarlig for å sjekke egne reisedokumenter. Disse er en del av den avtalen man inngår med operatøren. Når man bestiller reiser på internett er det spesielt viktig å sjekke både hva bestillingen inkluderer samt å sjekke billetten man mottar. Hvis den ikke er i samsvar med det man mente å bestille må man normalt kontakte kundeservice, enten for å avbestille turen eller for eventuelt å endre bestillingen.

Ut fra den informasjon som er vedlagt klagen hva gjelder markedsføringen, legges det til grunn at pakkereisen markedsføres som «familiepakke til Legoland». Pakketilbudets hovedformål må man derfor gå ut i fra at er å få en tur til Legoland. Nemnda har undersøkt hvilke valg man får opp i bestillingsprosessen helt fram til prisoppsummering av kostnadene, før man går over til å legge inn opplysninger om de reisende/passasjerer. Nemnda kan ikke se at man aktivt må velge billettene til Legoland for å få disse med i pakkereisen. Nemnda kan heller ikke se at man fram til det overnevnte trinnet i bestillingsprosessen får noen mulighet til å velge bort billettene til Legoland. Det bekreftes på nevnte side, hvor prisoppsummeringen listes opp, at «LEGOLAND 2-dagersbillett MAX 5 pers: 1 stk.» er «inkludert i tilbudet». I og med at disse billettene er inkludert i tilbudet, er de så vidt nemnda kan se ikke priset. Andre mulige destinasjoner man kan besøke i Danmark i løpet av oppholdet, må man derimot aktivt velge for at de skal inngå/legges til i pakken.

Nemnda har etter dette problemer med å se hvordan klager skal ha klart å velge bort legolandbillettene i bestillingsprosessen, og kan dermed ikke se at manglende spesifiserte opplysninger om legolandbillettene i billetten/reisedokumentet skal kunne tillegges avgjørende vekt i disfavør av klageren. Nemnda viser også til bekreftelse på reservasjon sendt per e-post av 30.07.2015 hvor det fremgår at navn på prisplan er «CL LEGO» og værelsestype er «Color Line legoland pakke». Nemnda er av den oppfatning at prisplan og værelsestype burde hatt benevnelser som utelater henvisninger til LEGO/legoland, forutsatt at klager har valgt pakken uten legolandbilletter slik Color Line anfører. Det vises også til at det er nevnt i billetten/reisedokumentet at «for enkelte forhåndsbetalte ytelser på destinasjonen utleveres kuponger ved innsjekk», og at det for den som bestiller dermed vil være grunn til å tro at for eksempel kupong/adgangsbevis til Legoland leveres på denne måten.

Etter nemndas syn bør klageren få erstattet sitt utlegg til legolandbilletter med kr 1.594,-. Det legges til grunn at bestillingsprosessen, herunder valgmulighetene, ikke er vesentlig endret siden klager foretok sin bestilling.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir gitt refusjon/erstatning med kr 1.594.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Hanne Åsell, Star Tour 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.