

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av drikkepakken på cruiset, misvisende informasjon på Vings nettsider, gebyr for room service som skulle være inkludert og rom med enkeltsenger istedenfor dobbeltseng.

## Dato

11.11.2016

## Saksnummer

100/16P

## Tjenesteyter

Ving Norge AS

## Saken gjelder:

Krav om refusjon av drikkepakken på cruiset, misvisende informasjon på Vings nettsider, gebyr for room service som skulle være inkludert og rom med enkeltsenger istedenfor dobbeltseng.

## Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en 2 ukers reise for 4 personer til Miami med innkvartering i 2 Dobbeltrum Standard på Miami Beach Resort & Spa og et 7 netters cruise med Celebrity Reflection i to lugarer, Deluxe ocean view stateroom with veranda, i perioden 29.01.16 - 10.02.16.

Da klager bestilte reisen, fikk de beskjed av reisebyrået at de kunne bestille drikkepakke et par uker før avreise og det hadde de også tenkt til å gjøre.

Klager bekrefter at det er korrekt som Ving skriver at drikkepakken ikke var inkludert da de bestilte reisen, men da de betalte restbeløpet på reisen under «Min Side» på Vings nettsider dukket informasjonen om at drikkepakke var inkludert opp på skjermen: «i denne lugarkategori er classic drikkepakke inkludert». Klager ble selvfølgelig gledelig overrasket.

Da klager ankom båten viste det seg at de ikke hadde noen drikkepakke inkludert og klager måtte kjøpe denne om bord for 4 personer. Klager ringte Ving og først da fikk de vite at dette tilbudet gjaldt de som hadde bestilt cruise i oktober - november.

Klager stiller spørsmål om hvordan de skulle kunne vite dette da det ikke stod noen dato eller andre opplysninger da drikkepakketeksten poppet opp. På båten måtte klager betale nesten det dobbelte av hva drikkepakken hadde kostet dersom de hadde bestilt den hos Ving før avreise. Klager krever differansen mellom det de betalte om bord og prisen for drikkepakken ved bestilling i Norge. Klager betalte tilsammen kr 15.536 for de 4 drikkepakkene.

Klager betalte reisen på «Min Side» og da betalingen gikk gjennom, poppet informasjon om drikkepakken opp. Klager hevder de ikke var inne på noe annet enn betaling.

Klager har vært i kontakt med Ving og de benekter at denne teksten har stått på «Min Side». Klager stiller spørsmål om hvordan den kunne dukke opp både på klagers og deres reisefølges skjermer.

Det fremgikk av bestillingen at 24 timer room service var inkludert på cruiset. Men klager ble belastet med et gebyr for å benytte seg av room service. Klager valgte derfor ikke å benytte seg av denne tjenesten for å unngå å havne i samme situasjon som med drikkepakken.

I Miami var ikke forskuddsbetalingen av hotellrom registrert. Etter en ubehagelig diskusjon med resepsjonsansvarlig fikk klager refundert dette beløpet. Hotellets resepsjon hadde bekreftet at klager skulle få tildelt rom med dobbeltseng, men klager fikk rom med enkeltsenger. Dette la også en demper på oppholdet.

Klager krever et prisavslag på kr 7.770.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Ving har i det vesentlige anført:**

Klager bestilte reisen den 04.03.2015 og betalte den på «Min Side» på Ving.no den 04.11.15. Av billetten fremgår hva som ble bestilt og hva som var inkludert i prisen.

Klager har bestilt og betalt for et cruise uten drikkepakke inkludert. I november ble det fra cruiseselskapet lagt opp en kampanje for bestillinger gjort fra og med den 02.11.15 på noen av lugartypene. Kampanjen var synlig på ving.no, under Vings informasjon om cruise, priser, innhold mm.

Da klager betalte reisen ble dette gjort via «Min Side» på ving.no. På «Min Side» kan man blant annet betale reisen, gjøre endringer, legge inn ønsker, bestille tillegg, laste ned reisedokumenter mm. Klager mener at det ved betaling på «Min Side» kom opp et informasjonsvindu, eller pop-up informasjon om at drikkepakke var inkludert i den lugaren klager hadde bestilt. Ving gjør oppmerksom på at slike pop-up vinduer eller tilbud ikke forekommer på «Min Side». På denne siden ser man sin egen bestilling slik den ser ut på bekreftelse/billett.

Fra «Min Side» kan man imidlertid klikke seg videre ut fra betalingssiden og inn på øvrige sider på Ving.no. Det kan tenkes at klager da har kommet til informasjonssidene om cruise, hvor kampanjen for bestillinger fra den 2. november da var synlig.

Det fremgår av klagers brev at de hadde tenkt til å bestille drikkepakke som tillegg et par uker før reisen. Ving viser i øvrig til reisedokumentet, Vings skriftlige informasjon om Celebrity Cruises og forklaring fra Vings internett/tekst avdeling som gjelder kampanjen lansert den 2. november 2015.

Ving kan ikke se at en Classic drikkepakke har vært inkludert i prisen da drikkepakken ikke fremgikk av Vings hjemmeside da klager bestilte reisen. Fra den 02.11.2015 ble det under visse lugartyper lagt til på ving.no at Classic drikkepakke var inkludert for visse lugartyper.

Room service var inkludert og man bestiller via en skjerm på rommet. Det er imidlertid enkelte ting som koster ekstra og det fremkommer av menyen man bestiller fra.

Som et plaster på såret for problemene ved innsjekking på hotellet i Miami har Ving tilbudt et gavekort på kr 1.000. Reservasjonen var gjort korrekt og bekreftet tilbake av hotellet.

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.

Slik nemnda forstår saken ble reisen bestilt allerede 4. mars 2015. Betaling ble foretatt på «min side» den 4. november 2015. Som opplyst av klager, legges det til grunn at bestillingen ikke inkluderte drikkepakke. Hun hevder at det kom opp et «pop-up»-vindu som opplyste om at drikkepakke nå var inkludert i reisens pris. Det fant hun svært gledelig. Da hun kom om bord viste det seg at dette ikke medførte riktighet. Cruiseselskapet hadde imidlertid startet en kampanje som kun gjaldt dem som hadde bestilt cruise i oktober/november. Disse passasjerene fikk drikkepakken inkludert. Klageren hevder at de har lidt et tap fordi de hadde tenkt å bestille drikkepakke rett før avreise, da dette var mulig. De betalte til sammen kr 15.535,66 for fire drikkepakker, hvilket er nær det dobbelte av det disse pakkene ville ha kostet om de hadde blitt bestilt før avreise.

Nemnda legger til grunn, slik det er forklart av arrangøren, at det ikke er mulig å få opp et «pop-up»-vindu fra «min side» hvor betalingen foregår. Produktet ble imidlertid, som forklart ovenfor, endret den 4. november til å inkludere drikkepakke for de av passasjerene som bestilte cruise i oktober/november. Hvis man derfor klikket seg videre inn for å lese om cruiset i forkant av avreisen fra «min side», ville den nye teksten om lugarene komme opp, og da var drikkepakke inkludert.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at opplysningene som er gitt på rederiets side er såvidt uklare at det kan ha ført til at klageren misforsto og trodde at det var unødvendig å bestille drikkepakke. Nemnda finner det naturlig at en som skal reise på cruise søker opplysninger om produktet de har kjøpt på andre sider som er lett tilgjengelige. Uklarhet i bestillingsbildet må etter nemndas syn gå ut over arrangøren.

Etter en samlet vurdering finner nemnda derfor at klageren bør få refundert halve beløpet nevnt ovenfor, som avrundes til 7.770. I tillegg kommer det beløp som er gitt i prisavslag for problemer med hotellet i Miami. Nemnda anbefaler beløpet utbetales i kontanter. Totalt beløp blir derfor 8.770.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får refusjon/prisavslag med kr 8.770.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Line Vestgård, KILROY Norway AS, Lise Skogrand Bø, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*