

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag da billetter til Legoland ikke var inkludert til hele reisefølget.

### Dato

23.11.2017

### Saksnummer

2017-02511

### Tjenesteytere

Color Line

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for fem personer med Color Line fra Kristiansand - Hirtshals med innkvartering på Kolding Hotel Apartments og inngangsbilletter til Legoland, to-dagersbillett i perioden 04.10.2017 - 08.10.2017. Totalpris kr. 7.385.

Klager la inn bestillingen på hjemmesiden til Color Line, to voksne, ett barn 0-3 og to barn fra 4 og eldre. Samtidig bestilte de hotell og inngang til Legoland i to dager.

Da de stod utenfor Legoland, viste det seg at de kun har fått billetter til fire av fem i reisefølget. De ble spurt om alderen på det minste barnet og svarte 3 år. De ble da bedt om å kjøpe en ekstra billett for den siste i reisefølget. Billetten kostet DKR 340. Klager kontaktet Color Line og ba dem dekke en ekstra billett for to dager. Dette kunne de ikke svare på før de hadde mottatt en skriftlig klage. Det fikk de, samt kvittering ca. en time senere. På bakgrunn av at klager ikke fikk svar på sin klage, tok de seg ikke råd til å gå til Legoland neste dag.

Klager stiller seg spørrende til om det ikke er noen sammenheng mellom antall båtbilletter og billetter til Legoland. Klager føler seg lurt og mener det ikke kom klart frem da de bestilte reisen at billetter til Legoland for hele reisefølget ikke var inkludert. Dette fremgikk først etter at klager hadde betalt.

Klager krever å få refundert en barnebillett og mellomlegget for fire billetter for ett dagspass til to dagspass.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Pakken klager bestilte inkluderte inngangsbillett for fire personer. Det fremgår på det tilsendte reisedokumentet og på voucheren som klager fikk utdelt ved innsjekk. I Legoland må barn over 3 år betale inngangsbillett.

Klager har selv foretatt bestilling av Legolandpakke med overnatting på nettsidene til Color Line. I bestillingsprosessen etter at klager valgte produkt og overnattingssted, fikk klager opp følgende informasjon: "Opphold minimum 2 netter. Gyldig for maks 4 personer + 1 barn under 3 år per bestilling. Inngang 2 dager til LEGOLAND er inkludert." Når bestillingen oppsummeres fikk klager opp følgende informasjon på venstre side i bookingbildet. "2 Voksne, 2 Barn, 1 Småbarn. LEGOLAND 2-dagersbillett MAX 4 pers."

I reisedokumentet som klager mottok umiddelbart etter bestilling fremgår: LEGOLAND 2-dagersbillett MAX 4 pers.

Color Line kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Color Line.

### **Nemnda bemerkar**

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 finner å måtte legge til grunn at det fremgår svært tydelig i bestillingsprosessen av billetten er gyldig for fire personer + et barn under tre år. Når to voksne så reiser med tre barn over tre år må det betales for et ekstra barn ved inngang til Legoland. Klageren har etter dette, etter nemndas syn, fått det han bestilte og betalte for.

Nemnda kan ikke se at klageren har krav på noen form for erstatning slik denne saken ligger an.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir utbetalt erstatning i dette tilfellet.

### **Nemndas representantar**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Tine Lervik Jensen (Solia AS)  
Line Vestgård (KILROY Travel AS)