

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om dekning av ekstraavgifter da alt skulle være inkludert på reisen.

### Dato

25.05.2020

### Saksnummer

2020-00886

### Tjenesteytere

Nytt & Nyttig AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for en person på reisen "Din Berlin-reise" i perioden 07.11.2019 - 10.11.2019. Totalpris 7 490 kroner.

Klager skriver at han bestilte reisen 01.10.2019 og fikk bekreftet reisen Bergen - Berlin med avreise fra Bergen kl. 16:45 den 07.11.2019. Reisekonsulenten nevnte at flyet var nesten fullt. Noen dager senere ringte en annen reisekonsulent og meddelte at direkteflyet Bergen - Berlin ikke hadde flere ledige plasser. Klager fant dette merkelig og hadde allerede skaffet seg to giroer og fylt ut. Begge giroene var datert 02.10.2019 med betalingsfrist 03.10.2019. Klager fikk purring per SMS. Klager skriver at det var helt umulig å få betalt reisen med brevgiro som tar 5 - 7 dager.

Klager fikk tilbud om å reise via Oslo til Berlin med avgang fra Bergen kl. 15:00 og videre fra Oslo kl. 18:00. Returen den 10. november gikk direkte fra Berlin til Bergen som bestilt og bekreftet. Klager aksepterte endringen mot at han ikke ble belastet med noen tilleggskostnader.

Klager skriver at han hadde ordnet med skyss til Flesland ved avreisen kl. 16:45. I og med at han måtte ta et tidligere fly med avgang kl. 15:00 hadde han ingen som kunne kjøre han til flyplassen og han måtte betale 90 kroner for bussbilletten. Klager har i ettertid også anført at han måtte spise litt da flyet til Berlin først gikk kl. 18:00, kostnad 55 kroner.

Nytt & Nyttig hadde markedsført turen med "ALT ER INNKLUDERT!". Turen skulle inkludere selve reisen, hotellopphold med frokost, tre lunsjer og fire middager. Klager fikk ikke middag dag tre og fire. Dette har Nytt & Nyttig senere kompensert med 1 000 kroner.

Klager måtte betale 1 170 kroner for rommet selv om hotell skulle være inkludert. Nytt & Nyttig har anført at klager betalte enkeltromstillegg, men klager mener at dersom de hadde vært to på rommet, ville de ikke betalt noe ekstra.

Klager mener reisens program må sendes ut før pakkereiseavtalen inngås. Klager ville ikke ha reist til Berlin hvis han hadde fått rede på endringene på et tidligere tidspunkt.

Turen til Berlin skulle ha "ALT ER INKLUDERT ". Dette ble understreket med "alle utflukter med måltider er inkludert". Reisens pris 7 490 kroner ble annonsert som reisens totalpris og klager mener han ikke skal belastes for ekstra utgifter til hotell, buss og måltid på flyplassen.

Klagers krav: 1 315 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Direkteflyet fra Bergen til Berlin var utsolgt. Den eneste muligheten for klager var å fly via Oslo. Dette medførte høyere kostnader for Nytt & Nyttig som de dekket. Klager fikk tilbud om å få hele turen refundert i stedet for å reise via Oslo.

Nytt & Nyttig anfører at deres priser er basert på 2 personer i dobbeltrom, slik som hos de fleste reiseoperatører med gruppeturer. Det koster mer for en person i et hotellrom enn per person for to personer som deler et hotellrom. Enkeltromstillegget på 1 170 kroner står oppført på Nytt & Nyttig sine nettsider og er oppgitt ved bestilling. Dette fremgår også i brosjyrer som sendes per post og enkeltromstillegg var spesifisert på fakturaen som klager betalte. Alle som reiser alene, betaler enkeltromstillegg.

Klager har godtatt pris og betingelser ved innbetaling av depositum.

Bussreisen til flyplassen var klagers eget valt og Nytt & Nyttig kan ikke se at de er ansvarlig for å dekke bussbilletten på 90 kroner. Nytt & Nyttig har ikke blitt informert om at klager måtte betale 55 kroner på et måltid i forbindelse med flyreisen via Oslo til Berlin da klager først gjorde nemnda oppmerksom på dette den 24.04.2020.

Nytt & Nyttig har refundert 1 000 kroner for to middager. Klager har fått tilbud om 500 kroner i rabatt på neste reise.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Nytt & Nyttig.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for en person på reisen "Din Berlin-reise" i perioden 07.11.2019 - 10.11.2019.

Klager har fremmet krav om å få erstattet utgifter til buss, mat og enkeltromstillegg da han mener at alt skulle være inkludert i reisen. Han har også klagt på manglende middager som uteble på reisen. Tjenesteyter har utbetalt 1000 kroner allerede for manglende middag, som etter nemndas syn er et avvik fra avtalen.

Etter nemndas vurdering vil utgifter til transport til flyplass, samt mat i forbindelse med reise åpenbart være utgifter som må være påregnelig for reisende, selv om det fremkommer av tjenesteyters brosjyre at alt er inkludert.

Når det gjelder enkeltromstillegget fremkommer dette av tjenesteyters reisevilkår, samt spesifisert på klagers faktura ved bestilling. Når da klager har valgt å betale for tillegget og reist på reisen med de vilkår, omfattes dette som en del av avtalen mellom partene. Nemnda bemerker likevel at enkeltmannstillegget godt også kunne fremkommet av brosjyren, samt enda tydeligere i reisevilkårene. På bakgrunn av dette anbefales at tjenesteyter utbetaler 500 kroner til klager som erstatning for disse utgiftene, da tjenesteyter med fordel kunne gjort dette mer tilgjengelig for kunden.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)