

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet reisens pris og leiebilforsikring.

Dato

20.09.2018

Saksnummer

2018-01857

Tjenesteytere

Reisegiganten AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise med innkvartering i to leiligheter med ett soverom og bassengutsikt på Ondamar Hotel, Albufeira, Algarve, Portugal i perioden 10.04.2018 - 19.04.2018. Totalpris kr. 21.548.

Bestillingen ble gjort ut fra at romprisen forutsatte minimum to personer per. rom. De var to par som skulle reise og klager bestilte to rom på Ondamar Hotel. Dette medførte at klager kun fikk lagt inn to navn i bestillingen. Ved eventuelt å legge inn fire personer var antall rom ikke oppgitt. Klager mente da et det riktige var å bruke antall rom.

Klager meddelte umiddelbart Reisegiganten per e-post at navn på to personer manglet og at han ikke fikk lagt inn disse.

Klager mottok reisedokumentet som bekreftet:

- to ganger leilighet med ett soverom bassengutsikt
- Pakke fly + hotell kr. 5.818 x 2

Klager anfører at to ganger leilighet fant han naturlig å tolke som to personer pr. leilighet.

Bestillingen og reisens pris på kr. 14.506 gjaldt for fire personer, mens Reisegiganten hevder det kun ble bestilt reise og opphold for to personer. Klager viser til at det ble bestilt to rom, pakke fly + hotell. Prisen som kom opp stemte med prisen på nettsiden hvor det ble forutsatt to personer pr. rom x 2 som de betalte for. Klager stiller seg uforstående til at summen som fremkommer på kr. 11.635 kun skal gjelde to personer. Dersom prisen pr. person pr. rom hadde vært slik arrangøren hevder, hadde klager ikke bestilt reisen.

Bestillingen ble foretatt på nett. Denne nettsiden foreligger ikke i dag slik at klageren bare kan vise til at oppsettet var som han hevder, og ikke slik Reisegiganten påstår. Etter det klager kan huske var det valg mellom personer eller rom, klager valgte rom.

Det ene paret ble forhindret fra å reise og klager fikk med to andre og skulle skifte navn på to reisende. Reisegiganten fortalte at det ville koste kr. 1.500 pr. person å endre navn på hotellrommet, men navnendring ble ikke godtatt av hotellagenten/hotellet og det endte med at klager måtte bestille rom på et annet hotell.

Klager måtte betale kr. 1.500 pr person for endring av flybillettene. Klager viser til at Norwegian sitt gebyr var på kr. 500 og ikke kr. 1.000,- som Reisegiganten hevder.

Før utlevering av den forhåndsbestilte og betalte leiebilen, måtte klager stille en garanti for inntil 15.000 euro eller kjøpe ny egenandelsforsikring til 162 euro. Bilutleier godtok ikke forsikringen klager hadde kjøpt hos Reisegiganten og klager betalte 162 euro til leiebilfirmaet. Klager mener at dette ikke hadde vært nødvendig da han allerede hadde betalt kr. 700 for forsikring til Reisegiganten.

Klager krever en redusert pris da den endelige prisen ble for høy i forhold til opprinnelig bestilling, samt at klager måtte betale for egenandelseleminering for leiebilen to ganger.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Når man bestiller en reise på deres nettside, skal man fylle i hvor mange personer man er og hvor mange rom man trenger. Det har ikke blitt utført noen endringer på deres nettsider slik klager antyder.

Klager fylte i at de var to voksne og at de skulle ha to leiligheter. Reisen, fly + hotell, ble bestilt for kun to personer, og ikke fire personer, hvilket fremgår av bestillingsbekreftelsen som ble sendt klager.

Klager kontaktet Reisegiganten dagen etter bestilling og fortalte at de var fire personer som skulle på reise. Reisegiganten undersøkte umiddelbart med både hotell og fly, og det lot seg ordne mot et pristillegg på kr. 6.183. Ny totalpris på reisen etter endring fra to til fire personer var kr. 21.548. Klager bekreftet at endringen skulle utføres etter å ha fått opplyst prisen. Reisegiganten opplyser at det er helt vanlig at prisen øker når man blir dobbelt så mange i reisefølget. Klager ble ikke belastet med endringsgebyr. Samtidig ønsket klager å kjøpe til ytterligere tre stk. innsjekket bagasje, opprinnelig var kun ett stk. bestilt. Totalt tillegg for endringen og kjøp av mer bagasje; kr. 7.042.

Selve endringen var en komplisert prosess internt hos arrangøren og det ble dessverre sendt ut bestillingsbekreftelse som ikke var relevant for bestillingen.

Når det gjelder navnendring, opplyste Reisegiganten først at de måtte undersøke med hotellet om de tillot endring av navn, og dersom det lot seg gjøre, var gebyret på kr. 1.500 per navn. Reisegiganten fikk til svar fra at det ikke var tillatt å endre navn og de forholdt seg til denne informasjonen da de ikke kunne ta sjansen på at situasjonen ble en annen ved ankomst hotellet. Til tross for at de fikk avslag på endring av navn fra hotellet, valgte klager å endre navn på flybillettene mot et endringsgebyr på kr. 1.500 per person; kr. 1.000 per person i gebyr til Norwegian og kr. 500 i gebyr til Reisegiganten. Norwegians endringsgebyr er på kr. 500 per strekning per person; Oslo - Faro og Faro - Oslo. Reisegiganten viser til "Utdrag fra vilkår for pakkereiser, 7.0 Endring" og "Utdrag fra Norwegian.no - endringsgebyr".

Klager ble ved bestilling og før betaling informert om følgende:

"Rutefly og/eller ikke-refunderbart hotel inngår i pakken derfor gjelder avbestillingsregler som avviker fra allmenne vilkår for pakkereiser. Se våre vilkår".

Når det gjelder leiebil er det vanlig å betale et depositum. Av leiebilvoucheren fremgår følgende: "The lead driver must have a credit card in their name. A deposit will be taken from the card to cover the insurance excess and additional extras."

Reisegiganten anfører at det virker som om klager i dette tilfelle har kjøpt egenandelse/minimering ved utlevering av bilen fra leiebilselskapet. Dette hadde ikke vært nødvendig da klager allerede hadde en forsikring hos Reisegiganten. Reisegigantens egenandelse/minimering fungerer slik at man ved et eventuelt uhell betaler egenandelen til leiebilselskapet. Deretter sender man inn kvittering og får kostnaden refundert, noe som fremgår av Reisegigantens vilkår. Leiebilselskapet har ikke kjennskap til Reisegigantens vilkår.

Dersom kunden ved uthenting av bilen selv velger å kjøpe en ekstra forsikring for å redusere depositumsbeløpet, er dette noe Reisegiganten ikke kan lastes for. Derimot kjenner Reisegiganten til at leiebilselskapene er pågående ved salg av egne forsikringer. Dersom man klart og tydelig "nei takk" og garanterer for depositumsbeløpet, blir leiebilen utlevert uten at man må betale for ekstra forsikringer.

Reisegiganten kan ikke imøtekomme klagers ønske om prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Reisegiganten AS.

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.

Pakkereiseloven § 3-3 første ledd inneholder regler om at arrangøren før avtalen inngås skal gi kunden informasjon om avtalevilkårene. Det gjelder både en opplysningsplikt og et opplysningsansvar ved markedsføring av tilbud som loven omfatter. Informasjonen skal være tydelig og forståelig.

Nemnda finner at det er sannsynlighetsovervekt for at klageren må ha misforstått arrangørens bestillingsside. Nemnda finner det usannsynlig at det ikke skulle være mulig å legge inn bestilling som omfattet både antall personer og antall rom.

I første omgang hjalp arrangøren til med å bestille to ekstra flybilletter og med å legge inn to personer til i hotellbestillingen. At dette medførte en økning i prisen sier seg selv, i og med at det ble bestilt to ekstra flybilletter samt tre stk. ekstra bagasje. Pris på flybilletter endrer seg hele tiden slik at det ikke er mulig å sammenligne billettpriser når bestillingen er foretatt på ulike dager.

Klageren måtte avbestille reisen for to av de fire personene. Han fikk imidlertid to andre til å reise i stedet. Dette medførte en navneendring på flybillettene. I følge opplysninger på Norwegians nettsider kan dette gjøres mot et vederlag på kr. 500 pr. person hver vei. Endringen kostet dermed kr. 2.000 for to personer tur/retur. I tillegg tilkom et administrasjonsgebyr som arrangøren beregnet seg på kr. 500. Nemnda har ikke bemerkninger til det.

Klageren ville også ha endret to navn i hotellbestillingen. Arrangøren forsøkte gjennom sin hotellagent å få dette til, men hotellet ville ikke godta navneendring, i og med at hotellbestillingen var til såkalt "non-refundable" pris. I et slikt tilfelle anses bestillingen for kansellert hvis de som har bestilt rommet ikke ankommer. Reglene om dette fremgår av arrangørens reisevilkår.

Klageren bestilte leiebil og en såkalt egenandelseliminering. Hvordan dette fungerer er forklart i arrangørens vilkår, "Solfaktors vilkår for kjøp av leiebil" og av "leiebilvouchers med leverandørens vilkår". Bilutleiefirmaene kan være pågående for å selge egen forsikring. At det forholder seg slik er godt kjent fra mange feriedestinasjoner. Bilen skal imidlertid utleveres uten at det betales noe ekstra hvis den som har leid bilen ikke vil tegne noen ny forsikring. Hvis klageren til tross for dette betalte ytterligere forsikring til leiebilleverandøren, er dette etter nemndas syn ikke et forhold som kan lastes arrangøren.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan etter omstendighetene ikke anbefale at klageren gis erstatning.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Ingvild Bjørnstad (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)