

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Spania, Callela, hotell Bon Respos, 8. - 22. juli 2011. Uenighet om reisen omfattet All Inclusive.

### Dato

14.03.2012

### Saksnummer

164/11

### Tjenesteyter

Solfaktor Pluss

### Klager: X

**Turarrangør: Solfaktor Pluss**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: kr 18.947**

### Saken gjelder:

Reise til Spania, Callela, hotell Bon Respos, 8. - 22. juli 2011. Uenighet om reisen omfattet All Inclusive.

### Klager har i det vesentlige anført:

Reisen ble kjøpt etter søk på finn.no. Alle kriterier for All Inclusive var krysset av.

I informasjonen om hotell og reisemål stod ingenting om at klagerne ytterligere måtte presisere at det var snakk om All Inclusive. Sjokket var derfor stort når klagerne fikk vite at dette ikke var en All Inclusive-reise.

Kundekonsulenten hos Reisegiganten påstod muntlig til klager at det var en egen rubrikk man måtte krysse av hvis man ønsket All Inclusive. Dette er feil.

Klagerne brukte god tid på bestillingen, og det kom aldri opp som noe valg.

Klagerne er av den oppfatning at avtalen omfatter All Inclusive.

### Solfaktor Pluss har i det vesentlige anført:

Reisegiganten samarbeider med finn.no reiser om markedsføring av pakkereiser. Dette foregår ved at finn laster ned data fra Reisegigantens server og presenterer informasjonen i sin egen søkbare database.

Klager søkte etter All Inclusive hotell på finn. Der kom bl.a. hotell Bon Repos opp, og klagerne klikket på «gå videre» på denne. De kom da over til Reisegigantens server. Der er det mulig å velge All Inclusive mot et pristillegg. Klagerne valgte ikke dette. De betalte heller ikke for All Inclusive.

#### **Nemnda bemerker:**

Avtalen mellom partene omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Reisen ble i dette tilfellet bestilt etter søk etter All Inclusive hotell på finn.no.

Klagerne ble ved valg av hotell ført videre til Solfaktors hjemmeside og selve bestillingen ble fortatt direkte overfor Solfaktor.

Nemnda har forståelse for at klagerne trodde at den pris som kom opp på finn.no var pris med All Inclusive. Nemnda viser til at klagerne hadde søkt etter All Inclusive hotell, og at det på Bon Repos under det valgte alternativ «dobbeltrum», ikke stod noe om måltider.

Klagerne ble ved den videre bestilling av rutet over til Solfaktors hjemmeside.

Det fremgår av fremlagt utskrift fra Solfaktors hjemmeside at det der var en fane med overskriften «Rom/måltider». Ved å klikke på denne ville klager fått opp følgende valg: Dobbeltrum, dobbeltrum med frokost + kr 210, dobbeltrum med halvpensjon + kr 840, dobbeltrum med helpensjon + kr 1.290 og dobbeltrum All Inclusive + kr 3.731.

**Nemndas Flertall er av den oppfatning at det av denne informasjonen fremgår klart at man på dette hotellet kunne velge opphold uten måltider og opphold med varierende tilbud av måltider mot tillegg. Klagerne valgte «dobbeltrum».**

Avtalen ble inngått mellom klagerne og Solfaktor, og etter flertallets vurdering fremstår det som klart at det mellom disse parter ikke er avtalt opphold med All Inclusive.

**Nemndas mindretall, forbrukernes representanter er av den oppfatning at Solfaktors hjemmeside var uklar, og at klagerne ut fra søket på Finn hadde grunn til å gå ut fra at reisen var med all inclusive.**

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

**Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.*