

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstraavgifter til halvpensjon.

Dato

02.10.2015

Saksnummer

313/14P

Tjenesteyter

Vitaltour AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av ekstraavgifter til halvpensjon.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans kone bestilte en 2 ukers reise på Vitaltour nettsider til Napa Plaza, Kypros. Alternativene som kom opp var etter laveste pris slik søkemotoren var innstilt. Klager gikk videre inn på Napa Plaza hotell som hadde følgende beskrivelse: «det er alltid halvpensjon inkludert på dette hotellet». Klager stolte på at omtalen som stod på første side om hotellet og dets fasiliteter var korrekt. Noe valg av halvpensjon til kr 1.095 per person fremgikk ikke på nettsidene.

Klager bestiller alltid sine ferier på nettet og forholder seg til informasjonen han finner der. Klager har ingen forståelse for at Vitaltour trekker inn et selskap som kalles «Reiseguiden». Han forholder seg til eierne av Vitaltours nettsider og som han også har betalt reisen til. For klager er ikke kronene det viktigste, men klager ble irritert da han følte seg lurt ved at Vitaltour tilbyr et produkt på forsiden, for så å trekke det tilbake senere i bestillingsprosessen. Klager krever å få refundert kr 4.939 som det ville ha kostet han dersom han hadde spist halvpensjon på hotellet. Klager valgte å spise middag på forskjellige restauranter selv om dette ikke var billigere enn på hotellet.

Vitaltour har i det vesentlige anført:

Klager bestilte sin reise på Internet og brukte søkemotoren Reiseguiden.no. Han søkte på lav pris og fikk opp Napa Plaza som alternativ. Videre kom han inn i Vitaltour sitt bookingsystem. Der står det samme pris på reise, men spesifisert at frokost er inkludert. Bak spesifikasjonen står det flere valg og klager kunne valgt halvpensjon på samme måte som kunden kunne valgt bort transport og flymåltid, eller valgt avbestillingsbeskyttelse eller reiseforsikring. Halvpensjon ville kostet kr 1095 per person ekstra for 14 dager.

For å fylle opp ledige plasser på Napa Plaza har hotell og turoperatør av og til kampanjepriser med og uten halvpensjon. Vitaltour er enige i at det på nettsidene står at halvpensjon er inkludert, men klager har selv valgt en kampanjepris med kun frokost inkludert. Dette står ikke alltid informasjon om i hotellteksten, men fremgår av kundens billett.

Vitaltour finner ikke grunnlag for å imøtekomme klagers krav om prisavslag. Dersom kunden hadde lest sin billett ordentlig før han bekreftet sin reise, ville han sett at han hadde kjøpt en reise til kampanjepris med frokost inkludert.

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.

Klageren har opplyst at han søkte på nettet etter opphold på Kypros. Forskjellige alternativer kom opp. Det som er fremlagt for nemnda, er en webside fra Reiseguiden.no, som er en tjeneste som leter gjennom forskjellige arrangørers nettsider for å finne rimelige reiser. På den siden som er vedlagt saken, oppgis det forskjellige alternativer i Aya Napa hvor Vitaltour.no er arrangør. I informasjonen om det hotellet klageren valgte, opplyses det at «halvpensjon er inkludert på Napa Plaza». Prisen var oppgitt til kr 6.995 per person, hvilket er samme pris som klageren betalte.

Klageren måtte deretter gå videre i søket for å kunne bestille reisen. Han kom da inn på Vitalturs bookingsider. Der sto samme pris for reisen som den som var oppgitt på Reiseguidens nettside, men det var spesifisert at prisen kun inkluderte frokost. Det var videre flere valgalternativer, blant annet flymåltider, forsikring og avbestillingsforsikring som klageren måtte ta standpunkt til før bestillingen ble registrert og totalprisen utregnet.

Pakkereisenemnda finner å måtte legge til grunn at klageren har fått den reisen han bestilte og betalte for. Det fremgår av bestillingsbekreftelsen at det man har inngått avtale om, fremgår av informasjonen på bestillingsbekreftelsen. Der fremgår det med all tydelighet at kun frokost er inkludert. Nemnda finner det uheldig at nettstedet - som Reiseguiden.no - som skal forenkle søket for kunder som leter etter feriereiser ikke er oppdatert til enhver tid. Arrangøren har opplyst at halvpensjon på det valgte hotellet i den valgte perioden kostet fra kr 9745 per person.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noen kompensasjon i dette tilfellet. Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Hanne Åsell, 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.