

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken dreier seg om refusjon av hotellutgifter ved pilot streiken i SAS og om klager har bestilt en pakkereise.

Dato

31.08.2023

Saksnummer

2023-00268

Tjenesteytere

Berg-Hansen Reisebureau Agder AS, Kristiansand

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en reise 6 personer med fly og hotell i Split, Kroatia i perioden 05.07.2022 - 19.07.2022. Totalpris 213 048 kroner. Klager har anført at det ble gitt beskjed om kansellering den 04.07.2022 kl. 12:00. Årsaken til kanselleringen var pilot streik i SAS som gjorde at flyet ikke gikk og klager kom seg ned til hotellet som var bestilt sammen med flyreisen. Streiken varte i mer enn 14 dager.

Klager er ikke enig i Berg-Hansens fremstilling av saken. Men har ikke all korrespondansen som gikk både på epost, telefon og direkte person-til-person da de var innom salgskontoret. Ansvarlig for e-post begynte i ny jobb den 1. august og mistet da tilgang til mye av korrespondansen som hadde foregått på e-post.

Det er korrekt av de innledet dialog med Berg-Hansen i mai 2022 og ba de sette sammen en reise for 10 personer til «syden». Det var innledningsvis mye dialog frem og tilbake på ulike hotell-alternativer i ulike land. Til slutt landet de på Kroatia hvor de hadde feriert tidligere. Det ble sendt en bestilling på e-post 11. mai 2023 vedlagt et Word-dokument hvor hele reisefølget var listet opp, samt ønske om avreisetidspunkter som varierte da ikke hele reisefølget kunne reise samtidig.

Klager besøkte Berg-Hansens salgskontor i Kristiansand i mai/juni 2022 og skriver at de gjorde det klart for Berg-Hansen at de kunne bestille og ordne både fly og hotell på egenhånd da de senest i 2018 hadde ordnet alt selv da de ferierte i Kroatia ved det samme hotellet. Tanken var at de ville legge press på Berg-Hansen om å gi de en god pris. Berg-Hansen svarte da muntlig at de tok en liten avgift for å levere hele reisen som en pakke-løsning og at det var betryggende for klager som kunde å kjøpe reisen fra et Reisebyrå fremfor å kjøpe turen på nettet. Berg-Hansen brukte aldri ordet «pakkereise» som klager kan erindre, men de trodde selv at det var en pakkereise de

kjøpte. Klager skriver at ikke før den 18. juli 2022 ble det sagt fra Berg-Hansens at de ikke så på bestillingen som en pakkereise. På dette tidspunktet var streiken et faktum og det var lite klager kunne gjøre med situasjonen.

Klager skriver at det er korrekt at fly og hotell ikke ble betalt samtidig. Klager har anført at årsaken til det var at Berg-Hansen hadde reservert begge deler samtidig, men at de ikke kunne holde på flybillettene like lenge som hotellreservasjonen. Klager betalte da flybillettene og avtalte over telefon at de skulle komme innom salgskontoret og betale for hotellet senere. Dette hastet ikke ifølge reiserådgiver hos Berg-Hansen og klager stod fritt til å se om de ønsket å ordne hotellet selv via nettet da hun kunne holde på reservasjonen i lang tid.

Klagers krav: Dekket hotellopphold for 4 personer som ikke fikk reist, totalt 91 361 kroner. Totalbeløpet på 126 901 kroner minus 35 540 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Berg-Hansen Reisebureau har anført at klager bestilte fly og hotell med 20 dagers mellomrom, og at de ikke har solgt klager en pakkereise. Klager har kjøpt to ulike produkter fra to forskjellige leverandører og på forskjellig tidspunkt. Produktene har ulike regler for avbestilling. Bestillingene er ikke en pakkereise iht. pakkereiseloven § 6. Bestillingen er heller ikke sammensatt reise, jf. pakkereiseloven § 7. Pakkereiseloven kommer derfor ikke til anvendelse.

Berg-Hansen skriver at ettersom klager tok forbehold om pris i sin e-post av 10. mai, kunne deres reiserådgiver ikke foreta en bindende bestilling av hotellrom fordi Berg-Hansens pris ikke lå innenfor det prisintervall som klager forutsatte for en bestilling hos Berg-Hansen.

Den 11. mai 2022 sendte klager først e-post hvor han opplyste at han skulle gjennomgå det tilsendte og komme tilbake. Senere samme dag ba han Berg-Hansen om å bestille flybilletter. Når det gjaldt hotellbestilling, tok han et forbehold. Han skriver i sin e-post den 11. mai 2022: "Når det gjelder rommene så må du gjerne booke dette også dersom prisen er noenlunde i samme nivå som hos booking.com. Da mener jeg innenfor 5% avvik." Berg-Hansen skriver at de tidligere hadde informert han om at de neppe kunne matche prisene på hotellet ut fra hans forutsetninger. Berg-Hansen undersøkte igjen priser på hotellet som han ønsket hos ulike leverandører, samt avbestillingsregler og betalingsvilkår. Berg-Hansen kunne ikke matche hotellprisen ut fra hans forutsetninger. Derfor var de svært usikre på om han ville bestille hotell gjennom Berg-Hansen. Gjennom sin leverandør Sun Hotels kunne de holde rommene en viss periode, slik at han kunne avgjøre om han ville gjøre en endelig hotellbestilling hos Berg-Hansen. Klager ble informert om at de kunne holde rommene en periode uten at det måtte betales, og at

det først var en bestilling når han hadde bekreftet og betalt hotellrommene innen fristen som var en måned frem i tid.

Berg-Hansen har anført at flybillettene ble utskrevet og betalt den 13. mai 2023 og at klager den 31. mai kom innom Berg-Hansen, bekreftet og betalte for hotelloppholdet.

Berg-Hansen har anført at klagers oppfatning av deres service da streiken i SAS inntraff, ikke er relevant i denne saken da klager ikke har kjøpt enn pakkereise eller en sammensatt reise.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Berg-Hansen Reisebureau Agder AS, Kristiansand

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en reise 6 personer med fly og hotell i Split, Kroatia i perioden 05.07.2022 - 19.07.2022. Totalpris 213 048 kroner. Klager har anført at det ble gitt beskjed om kansellering den 04.07.2022 kl. 12:00. Årsaken til kanselleringen var pilot streik i SAS som gjorde at flyet ikke gikk og klager kom seg ned til hotellet som var bestilt sammen med flyreisen. Streiken varte i mer enn 14 dager. Berg-Hansen har refundert 35 540 kroner til klager.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, nemndas leder og forbrukerrepresentantene bemerker at klager bestilte fly og hotell med 20 dagers mellomrom, og at reisen ikke er en pakkereise etter lov om pakkereise § 6 bokstav a. Nemndas flertall er av den oppfatning av at når klager senere velger fly, og flybillettene blir utstedt og betalt, er dette en kombinasjon som faller inn under bestemmelsen i § 6 bokstav b nr. 4. Etter flertallets vurdering er partenes hensikter ved avtaleinngåelsen avgjørende, hvorvidt det er en pakkereise eller ikke. Flertallet mener at klager er tydelig på at han under hele bestillingsprosessen var av den oppfatning av at han hadde bestilt en pakkereise, noe som også er kommunisert til Berg-Hansen.

Flertallet viser til kommisjonens uttalelser i fortalens punkt (18) hvor det fremkommer at en næringsdrivende lett kan omgå pakkereisedefinisjonen ved å selge hovedytelsen først og legge til rette for at kunden kjøper den andre turisttjenesten på et senere tidspunkt. Også etter den gamle loven var det konsensus om at omgåelse av lovens definisjoner, i den hensikt å unndra seg ansvar etter pakkereiseloven der man visste at man egentlig solgte en pakkereise, ikke gav uttelling. Et bærende prinsipp i forbrukerlovgivningen er at det er den næringsdrivende som i utgangspunktet har ansvar og risiko for uklarheter i avtaleforholdet. Er det berettiget tvil om man er innenfor eller utenfor virkeområdet til pakkereiseloven eller definisjonene, vil man som en hovedregel legge til grunn at det er den næringsdrivende som bør, på en dokumenterbar måte, klargjøre hvilket produkt han selger overfor den reisende før salget sluttes. Er dette ikke gjort og den reisende

har en rimelig grunn til å tro at han har kjøpt en pakkereise, vil man i utgangspunktet legge den reisendes oppfatning til grunn. Etter flertallets vurdering har ikke tjenesteyter i tilstrekkelig grad veiledet klager om konsekvensene av den ene eller andre handling underveis i bestillingen. Flertallet viser til at dette ikke er fremlagt fra Berg-Hansen. Basert på dette mener nemndas leder og forbrukerrepresentantene at reisen er en pakkereise.

I dette tilfellet ble reisen kansellert begrunnet i streik hos SAS. Dette medførte at klager ikke fikk reist og flertallet mener at kanselleringen må anses som en kansellering etter pakkereiseloven § 23 annet ledd. Det følger da av pakkereiseloven § 24 at arrangør skal tilbakebetale alle beløp som er innbetalt for reisen.

Mindretallet, reisebransjens representanter, mener at dette ikke er å anse som en pakkereise. Etter pakkereiselovens § 6 a) er utgangspunktet at det er snakk om en pakkereise der man selger en kombinasjon av to reisetjenester som settes sammen av kunden, herunder på kundens anmodning før det inngås én avtale om alle reisetjenestene. Etter forarbeidene til bestemmelsen fremgår det at dersom det er et klart skille mellom flere bestillinger, det vil si en bestilling er fullstendig avsluttet før den neste reisetjenesten velges, vil det i utgangspunktet ikke foreligge en pakkereise. Reisebransjens representanter mener det her er inngått to separate avtaler, det har ikke vært noen intensjon fra reisebyrået å selge dette som en pakkereise etter at kunden hadde avslått første tilbud om å kjøpe det samlet. Byråets fremgangsmåte er ikke motivert av omgåelseshensyn og det er ingen rimelig grunn for kunden å tro at han kjøpte en pakkereise da produktene ble handlet på denne måten. Kjøpet bærer mer preg av shopping av enkeltelementer, som faller utenfor loven, enn kjøp av en pakkereise som er underlagt pakkereiselovens beskyttelse.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)