

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Klager hevder at reiseselskapet har booket feil lugartype.

Dato

..

Saksnummer

244/13P

Tjenesteyter

Nordmanns-Reiser

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Nordmanns-Reiser

Reisemål: Cruise, Middelhavet

Antall reisende: 4 voksne og 2 barn

Reisens pris: 21.450,-

Tidsrom: 061113-161113

Saken gjelder:

Klager hevder at reiseselskapet har booket feil lugartype.

Klager anfører at hun ikke finner det sikkert å booke dyre reiser på internett.

Hun sjekker imidlertid priser og tilbud på nettet. Hun har tidligere reist med NCL og ønsket å booke et cruise for 4 voksne og 2 barn til priser som hun fant på rederiets nettsider. Pris pr. person var der oppgitt til 524 Euro.

Hun kontaktet Nordmanns-Reiser og bestilte gjennom denne arrangøren.

Før hun betalte fikk hun oppgitt en annen pris enn den hun fant på nettsidene.

Hun hevder at hun var i kontakt med flere forskjellige ansatte i Nordmannsreiser som forklarte forskjellen med at det tilkom avgifter når man reiste med barn som i utgangspunktet fikk cruiset gratis. I tiltro til at denne forklaringen var riktig, betalte hun den fakturaen hun fikk tilsendt. I ettertid kontaktet hun rederiet, som opplyste at Nordmanns-Reiser hadde bestilt andre lugarer enn de som var på tilbud til 524 Euro per person. Forklaringen skulle være at siden de reisende ønsket lugarer ved siden av hverandre, var det ikke mulig å bestille uspesifiserte lugarer, og da gikk prisen opp.

Nordmanns-Reiser viser til at kunden fikk en spesifisert faktura før betaling.

Kunden fikk oppgitt at prisen pr. lugar var kr 10.726, noe fakturaen også lyder på. Når kunden har mottatt en spesifisert faktura og innbetalt beløpet er det gjort en bindende avtale til de priser som er opplyst i fakturaen. Det vises videre til mail fra NCL som opplyser at den laveste kategori lugarer som kan bestilles for 4 personer er BA, hvilket kunden fikk. Kunden fikk videre tilbudspris på begge lugarer i henhold til kampanjen som gjaldt mellom 9. og 15. oktober.

Nemnda bemerker:

Klageren har benyttet seg av et kampanjetilbud fra NCL på cruise i Middelhavet høsten 2013. Cruiset ble bestilt for 6 personer, hvorav 2 barn som i henhold til kampanjetilbudet reiste gratis. Det fremgår av en mail fra NCL datert 18. november til Nordmanns-Reiser v/Carl Erik Anfinsen at «the cheapest balcony stateroom that accomodates 4 people onboard our Norwegian Jade is category BA.

So in general it will not be possible to book a quad cabin in lower categories or on guarantee base with no cabin number». I mailen bekrefter NCL at klageren fikk alle rabatter, blant annet fri reise for to barn.

Slik reklamasjonsnemnda ser saken, har muligens Nordmanns-Reiser ikke greid å gjøre det klart for klageren at den rimeligste lugarkategorien ikke fantes tilgjengelig for 4 personer. Når man videre ønsket at begge lugarer skulle ligge ved siden av hverandre, medførte det med nødvendighet at begge lugarer kostet noe mer enn det billigste alternativet som klageren fant prisen på på rederiets nettsider.

Prisforskjellen det dreier seg om er totalt ca. kr 4.000,- - ca- kr 1000,- pr. person. Prisene fremgikk av den fakturaen som ble tilsendt før klageren betalte.

Etter nemndas vurdering har klageren fått og betalt for det hun bestilte, nemlig en 4-manns lugar og en 2-mannslugar med balkonger, beliggende ved siden av hverandre. Avtalen var ikke bindende for henne før hun innbetalte det beløpet som fremgikk av fakturaen, hvilket hun altså valgte å gjøre.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon i dette tilfellet.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, John-Greger Thorsen, Solia 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.