

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder spørsmålet om avtale om pakkereise kan heves.

Dato

..

Saksnummer

102/13P

Tjenesteyter

RSD

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: RSD

Antall reisende: 2

Reisens pris: 4.838,-

Tidsrom: 230413 - 300413

Reisemål: Tyrkia

Saken gjelder:

Saken gjelder spørsmålet om avtale om pakkereise kan heves.

Klager anfører at reisen ble bestilt 11. september 2012 via telefon.

De fant reisen i NTL fagforeningsbladet, som lokket med billige Tyrkiarundturer.

Reisens totale pris var i september kr.4.838,-. De resterende reisedokumentene mottok de ca. 3 uker før avreise. Der fremkom det at det var to såkalte frivillige pakker. Den ene pakken inneholdt inngangsbilletter og middag for kr.1.005,- per person. Den andre inneholdt besiktigelser og lunsj for kr.722,- per person.

De avbestilte da reisen fordi de mente seg bondefanget. Den 24. april fikk de svar i form av at deres sak ble behandlet som en ordinær avbestilling, hvor de fikk tilbakebetalt kr.2.270,-. De mener de skal ha hele det innbetalte beløp tilbake.

RSD har i det vesentlige anført at brosjyren som lå i fagforeningsbladet beskrev reisen, samt pris og ekstra sesongavgifter. Det er ikke korrekt at klager først ble informert om pakkene i april 2013. RSD. Den frivillige pakken «Kultur og nytelse» er beskrevet i brosjyren under overskriften «Ikke inkludert i prisen».

Nemnda bemerker:

Spørsmålet i saken er om klager har rett til å heve avtalen med RSD og få tilbakebetalt alt som er innbetalt fordi bestillingen ble foretatt på grunnlag av ufullstendige opplysninger om hva som var inkludert i den oppgitte pris.

Basert på den dokumentasjon som er fremlagt av partene legger nemnda til grunn at det i den brosjyre som lå til grunn for bestillingen fremgikk at inkludert i prisen var flyreise, rundreise med guide og hotellopphold med frokost.

Det fremgikk videre under overskriften «Ikke inkludert i prisen» at det ble anbefalt en pakke kalt «Kultur og nytelse» som kunne bestilles. Den omfattet inngangsbilletter og guiding på severdighetene, samt middager. Denne pakken ville koste kr.1.005,- per person. Nemnda forstår det slik at på et senere tidspunkt - etter bestillingen - mottok klager informasjon om tilbud også på en annen pakke som kunne bestilles.

Det var den såkalte «Oppdagerpakken» som ville koste kr.722,- per person og inneholdt luncher og inngangspenger til severdigheter som kom i tillegg til dem som ellers var inkludert.

Nemnda har forståelse for at det med denne type markedsføring av en rundreise kan være lett for en leser av brosjyren bare å feste seg ved den tilsynelatende svært lave prisen som fremheves som særlig gunstig og med stor «besparelse» spesielt for mottagerne av brosjyren. Markedsføringen bærer etter nemndas syn preg av at den oppgitte pris kan karakteriseres som en «lokkepris».

Nemnda har imidlertid ikke grunnlag for å fastslå at markedsføringen er direkte villedende eller at det ikke er gitt fullstendige opplysninger. Både ved å lese det som står under overskriften «Inkludert i prisen» og under overskriften

«Ikke inkludert i prisen» vil det fremgå at middager, luncher og inngangspenger ikke er inkludert i den pris som er oppgitt for selv reisen.

Det er ikke noe sted gitt uttrykk for at det er annet enn flyreisen og rundreisen med hotell og frokost som er inkludert. Selv om det derfor neppe var avtalemessig grunnlag for å heve avtalen, har RSD likevel gitt uttrykk for at de av kundemessige årsaker vil refundere alt som er innbetalt. I brev til nemnda av 11. juni skriver således RSD: «Furthermore, as we acknowledge the importance of satisfied customers, we would like to refund the cancellation fees and travel insurance cost to Ms. Rosentjern and thus, as she requires, «the entire amount.»»

Nemnda legger til grunn at dette nå vil bli gjort.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det refunderes et beløp overensstemmende med turarrangørs løfte i brev av 11. juni 2013.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Karianne Haugom, Ving Norge 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.