

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av drikkepakke på cruise.

Dato

19.06.2023

Saksnummer

2023-01135

Tjenesteytere

Australiareiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise til New Zealand og Australia, med cruise på Princess Cruises i perioden 04.02.2023 - 12.03.2023. Totalpris 234.911 kroner.

Australiareiser mener at drikkepakken ikke var inkludert i tilbudet og at klager ikke hadde betalt for drikkepakken.

Den 06. mai 2022 fikk klager et tilbud fra Australiareiser på en pakkereise til Australia som inkluderte 2 ukers cruise rundt New Zealand. Klager skriver at det i tilbudet fra Australiareiser fremgår at cruisepakken inkluderer Premium innhold/drikke, serviceavgifter, WIFI, etc. Dette var skrevet på engelsk. For at det ikke skulle bli misforståelser ønsket klager innholdet oversatt til norsk. Klager skriver at det da viste seg at selger hadde tatt feil, og at drikkepakken likevel ikke var inkludert. På tilbudet/fakturaen sto en sum og ut fra den var det ingen indikasjon på at Premium pakken ikke var inkludert.

Klager har anført at selger innrømmer at cruise er noe han svært sjelden selger og at han bare hadde kopiert innholdet fra cruise selskapet sine hjemmesider, uten å kvalitetssikre. Klager hevder at de har forholdt seg til kontrakten/avtalen, uten at Australiareiser har imøtekommet klagers krav.

Klager skriver at de fikk et tilbud hvor det tydelig går fram at blant annet drikke var inkludert og at dette ikke har noe med oppgradert lugar å gjøre. Tilbudet på cruise og rundtur i Australia ble oppgitt som en totalpris, og det var ikke noe som ga klager mistanke om at noe var feil. Det at leverandøren ikke har vært presis, mener klager han selv må være ansvarlig for.

Klagers krav: Dekning av utgiftene til drikkepakke 14 140 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Australiareiser har i tilsvaret til nemnda anført at klager har dokumentert grundig, men med unntak av noen viktige detaljer. Klager tok kontakt med Australiareiser og ønsket å oppgradere lugartypen fra "ocean view room" til en lugar med balkong. Australiareiser spurte da Princess Cruises om dette og fikk da beskjed om at de var fullbooket, men at klager kunne stå på venteliste. Australiareiser fikk deretter ordnet balkonglugar, men prisen Australiareiser fikk fra Princess Cruises var da uten drikkepakke. Australiareiser skriver at de mistenker at klager var klar over at oppgraderingsprisen var uten drikkepakken da han spurte da hva som var inkludert i cruiset etter at oppgraderingen var klar. Australiareiser sendte klager oversikt over hva som var inkludert og ga klager prisen på drikkepakken som han da bekreftet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Australiareiser AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise til New Zealand og Australia, med cruise på Princess Cruises i perioden 04.02.2023 - 12.03.2023. Totalpris 234.911 kroner.

Klagers krav: Dekning av utgiftene til drikkepakke 14 140 kroner.

Spørsmålet saken reiser er hvorvidt en drikkepakke er inkludert i prisen fra Australiareiser eller ikke. Etter en samlet vurdering mener nemnda at det er inngått avtale om at drikkepakken skulle være inkludert. Det vises til e-post sendt klager den 2. januar 2023. Da klager valgte å oppgradere til lugar med balkong, skulle Australiareiser ha spesifisert dette tydelig ovenfor klager dersom drikkepakken for denne lugaren ikke var inkludert. Samlet sett mener nemnda det er sannsynliggjort at drikkepakken var inkludert og Pakkereisenemnda anbefaler at Australiareiser refunderer klagers utgifter til drikkepakken på 14 140 kroner. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)